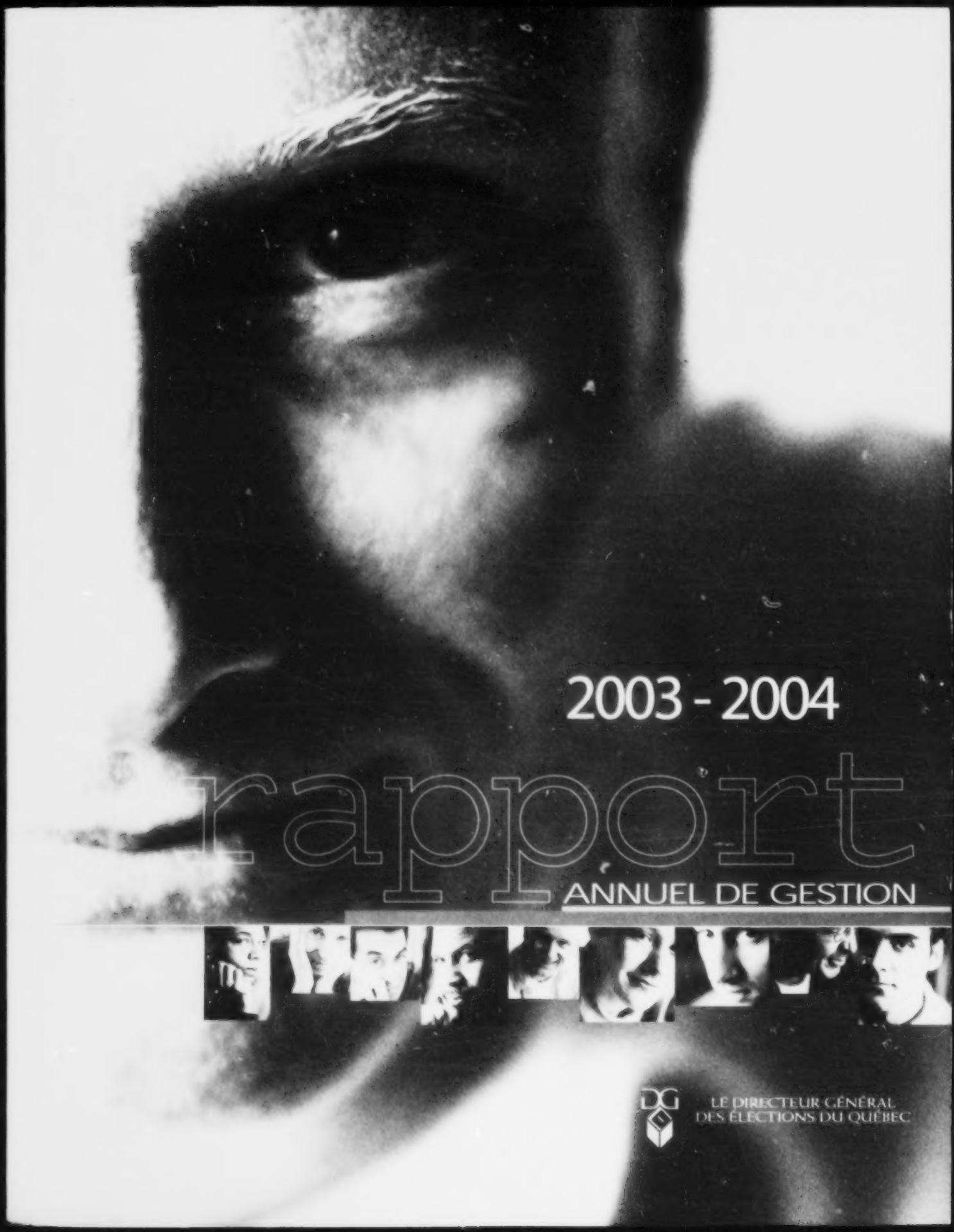


2003 - 2004

rapport

ANNUEL DE GESTION

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DES ÉLECTIONS DU QUÉBEC

2003 - 2004

rapport

ANNUEL DE GESTION

Dépot légal - 2004
Bibliothèque nationale du Québec

Bibliothèque nationale du Canada

ISSN 1708-542X
ISBN 2-550-42929-X

Table des matières

Message du directeur général des élections du Québec 5

Déclaration sur la fiabilité des données 9

1 Présentation du Directeur général des élections du Québec 11

2 Les ressources 17

3 Le rapport financier 23

4 Le contexte 35

5 Les faits saillants 2003-2004 43

6 Le Plan stratégique et la présentation des résultats 2003-2004 51

7 La Déclaration de services aux citoyens et la présentation des résultats 117

8 L'application de lois et de politiques 139

8.1 La surveillance et l'application de la loi 141

8.2 La protection des renseignements personnels et l'accès aux documents publics 146

8.3 L'égalité en emploi 148

8.4 La protection des non-fumeurs dans certains lieux publics 149

8.5 La politique linguistique 150

8.6 La politique de santé des personnes au travail 151

9 Les recommandations 153

ANNEXES 161

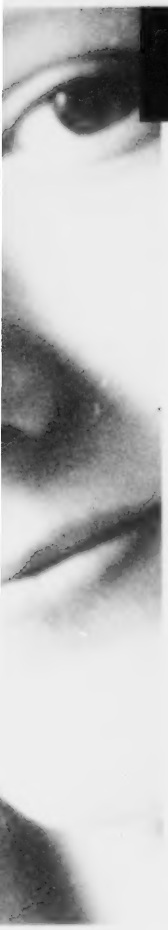
Annexe 1 : Les poursuites 163

Annexe 2 : Liste des partis politiques autorisés - Provincial 177

Annexe 3 : Liste des partis politiques autorisés - Municipal 179

Annexe 4 : Retraits d'autorisation des partis politiques - Municipal 181

Message du directeur général des élections du Québec



L'année qui vient de s'écouler en fut une particulièrement intense en matière de réalisations et de développements de toutes sortes chez le Directeur général des élections du Québec. L'institution a, en effet, amorcé 2003-2004 comme elle avait terminé 2002-2003, c'est-à-dire en plein événement électoral.

Les élections du 14 avril ont certes constitué le point culminant de cet exercice. Trop souvent, nous sommes portés à ne relever que les accrocs, les ratés, les problèmes survenus au cours d'un événement électoral. C'est un réflexe normal, je crois. La barre est haute! Mais je voudrais mettre ici l'emphase sur ce qui constitue à mon sens une extraordinaire réussite d'organisation. Quelques chiffres pour en illustrer l'ampleur :

- Près de 100 000 membres du personnel électoral des scrutins recrutés et formés : ce nombre équivaut au double du personnel recruté et formé en 1998, avec toutes les difficultés que cela a pu comporter : il s'agit d'un tour de force;

- 570 commissions de révision ordinaire et 142 commissions de révision spéciale, pour 1 710 réviseurs recrutés et formés;

- Pour le jour du scrutin : quelque 3 330 endroits de vote et 19 364 bureaux de vote;

- Pour le vote par anticipation : 634 endroits de vote et 1 377 bureaux de vote. Un nombre record de 306 660 électeurs ont voté par anticipation en 2003;

- Des bureaux de vote itinérants dans 284 établissements reconnus;

- 5 758 bulletins envoyés pour le vote hors Québec;

- Plusieurs millions de documents d'information distribués;

• Un taux de modification à la liste électorale de 2 % en révision en 2003, comparativement à 5,5 % en 1998 : il s'agit d'une nette amélioration de la qualité de la liste électorale permanente;

• Des résultats préliminaires connus moins de 30 minutes après la fermeture des bureaux de vote;

• 23 millions $ de dépenses électorales engagées par les 9 partis politiques en lice et les 644 candidates et candidats.

Le tout, en 33 jours à peine, pour un événement qui ne se produit en moyenne qu'une fois tous les 4 ans, et qui survient sans qu'on en connaisse la date à l'avance! Oui, malgré quelques difficultés, on peut parler de réussite sur le plan administratif.

Cette réussite nous a d'ailleurs été confirmée par les résultats d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle, réalisé tout juste après le scrutin. Ce sondage révèle d'excellents taux de satisfaction à l'égard des services reçus tant à nos bureaux centraux qu'à ceux des directeurs du scrutin, aux bureaux de vote et aux commissions de révision. Les résultats sont fort éloquents. Les lectrices et les lecteurs pourront trouver dans ce rapport des renseignements sur cette enquête.

Bien que le constat d'ensemble soit positif, l'institution doit continuer de s'améliorer. Elle doit absolument suivre le rythme des transformations sociales, politiques et démographiques si elle veut continuer à progresser. En 2003 ou en 2010, il ne serait pas logique de faire des élections comme nos prédécesseurs les faisaient en 1950.

Les défis qui se posent à nous, administrateurs d'élections, sont donc nombreux. Les changements au système électoral pourraient entre autres affecter, à court ou à moyen terme, le mode de représentation. On le sait, le mode de scrutin fait l'objet de débats particulièrement intenses ces dernières années au Québec. Or qui dit nouveau mode de scrutin dit probablement nouvelle carte électorale. À titre d'exemple, la gestion d'un scrutin proportionnel, ne serait-ce que pour une partie des sièges, viendrait modifier les façons de faire et l'organisation actuelles. Il faudra, le cas échéant, s'adapter aux impératifs du nouveau mode de scrutin.

Un autre type de changement auquel l'institution devra faire face est lié à l'organisation des élections elles-mêmes. Je réfère notamment aux méthodes et aux mécanismes de votation. La population vieillit, la réalité du monde du travail change, la société se transforme. Nous devons nous adapter.

Ces questions me préoccupent d'une façon particulière depuis mon entrée en fonctions, en mai 2000. Notre plan stratégique 2001-2005 témoigne d'ailleurs très clairement de cette préoccupation. En raison des tendances qui se dessinent et qui infléchissent de plus en plus la réalité québécoise, l'institution s'est fixé l'objectif stratégique consistant à :

• Favoriser le plus large exercice possible du droit de vote, que ce soit dans le cadre de la législation actuelle ou en recommandant et en appuyant des changements législatifs adaptés aux besoins des électeurs.

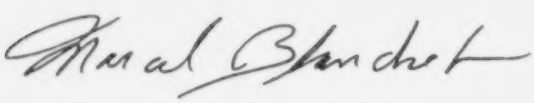
Après avoir formulé une recommandation dans la foulée de cet objectif dans notre rapport annuel de gestion, nous en avons fait une de nos priorités de recherche pour 2003-2005. Cette priorité consiste à « Étudier des mécanismes favorisant le plus large exercice possible du droit de vote ».

Dans une approche pragmatique, j'ai mis sur pied un groupe de travail interne, chargé d'étudier différentes possibilités et leurs impacts. Vote par anticipation, vote itinérant, vote par correspondance et vote spécial au bureau du directeur du scrutin font partie des mécanismes de votation que nous revisitons et analysons. Nous entendons déposer un rapport à l'Assemblée nationale au début de l'exercice 2004-2005.

Le rôle du Directeur général des élections consiste en quelque sorte à créer les conditions favorables aux changements législatifs. En tant que conseiller du législateur, il recommande et appuie des modifications législatives propres à améliorer le fonctionnement du système électoral. Il va de soi que le dernier mot appartient aux élus.

Vous trouverez donc dans ce rapport les renseignements relatifs à l'institution elle-même ainsi qu'au contexte dans lequel elle a évolué en 2003-2004. Les résultats obtenus au regard des objectifs opérationnels fixés dans la foulée de notre plan stratégique sont ensuite présentés, de même que ceux liés aux engagements pris en ce qui a trait à la qualité de nos services.

Bonne lecture!



Marcel Blanchet

105-01854/

Déclaration sur la fiabilité des données

J'assume, à titre de directeur général des élections du Québec, la responsabilité des renseignements et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion. Cette responsabilité vise l'exactitude et la fiabilité de l'information véhiculée.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, l'institution a assuré un suivi régulier et rigoureux des objectifs fixés au plan stratégique. Les membres du comité de direction ont approuvé et validé le contenu du rapport, chacun apportant une attention particulière aux résultats obtenus dans son domaine d'activité respectif.

J'atteste que les données présentées dans ce rapport sont, au meilleur de ma connaissance, fiables et qu'elles correspondent à la situation qui prévalait au sein de l'institution le 31 mars 2004.

Le directeur général des élections du Québec,

Marcel Blanchet

Québec, le 30 septembre 2004

Présentation du Directeur général des élections du Québec

CHAPITRE

1

Présentation du Directeur général des élections du Québec

Le Directeur général des élections du Québec assume l'administration du système électoral en vue du renouvellement des membres de l'Assemblée nationale et, dans une certaine mesure, celui des membres des conseils municipaux et des commissions scolaires, en garantissant le libre exercice du droit de vote des électrices et des électeurs du Québec.

La nature de l'institution

Le « Directeur général des élections » désigne à la fois une personne et une institution.

Le directeur général des élections est une personne nommée par l'Assemblée nationale du Québec. Il est chargé de l'application de la Loi électorale, de la Loi sur la consultation populaire et d'une grande partie de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités et de la Loi sur les élections scolaires.

Les domaines de responsabilités

Le Directeur général des élections répond de son administration devant l'Assemblée nationale. Son statut particulier sur le plan administratif lui confère une pleine autonomie face au pouvoir exécutif. Le fait que l'institution ne soit pas soumise à certains contrôles habituels du gouvernement en matière administrative et budgétaire constitue un levier d'intervention important, dans la mesure où cela lui permet de bénéficier de la marge de manœuvre nécessaire pour mieux intervenir lorsque la situation le requiert. Toutefois, malgré l'autonomie dont il bénéficie, le Directeur général des élections adopte, comme institution, des façons de faire et des règles administratives qui sont semblables à celles qui ont cours dans l'appareil gouvernemental.

En tant que responsable de l'administration des scrutins provinciaux, le Directeur général des élections assure le recrutement et la formation du personnel électoral, ainsi que la mise à jour des renseignements contenus dans la liste électorale permanente. Il surveille le déroulement de la révision et du scrutin. Il donne des directives servant à l'application de la loi.

En matière de financement politique et de contrôle des dépenses électorales, le Directeur général des élections autorise les partis, les instances d'un parti, les députés indépendants et les candidats indépendants à recueillir des contribu-

tions et à effectuer des dépenses électorales. Il vérifie s'ils se conforment aux dispositions de la loi, examine les rapports financiers, vérifie les rapports de dépenses électorales et voit au versement d'une allocation aux partis autorisés et au remboursement d'une partie des dépenses électorales aux candidats et aux partis qui y ont droit.

Sur le plan municipal, le Directeur général des élections assume des responsabilités qui diffèrent quelque peu. Il n'administre pas directement les scrutins, mais il offre la formation et son soutien aux présidents d'élection municipaux. En matière de financement et de contrôle des dépenses électorales, il autorise les partis et les candidats indépendants dans les municipalités de 5 000 habitants ou plus. Il assure la formation aux trésoriers municipaux, aux agents et aux représentants officiels des partis et des candidats. Il reçoit et examine les rapports financiers et les rapports de dépenses électorales. Il a en outre d'importantes responsabilités sur le plan des communications.

Sur le plan scolaire, le Directeur général des élections assume des responsabilités semblables à celles qu'il remplit au palier municipal. Il n'administre pas directement les scrutins qui relèvent des présidents d'élection rattachés aux commissions scolaires. Il offre à ces derniers son soutien, prépare des outils et donne de la formation. Au regard du financement politique, le Directeur général des élections a toutefois pleins pouvoirs. Les nouvelles règles, en vigueur au palier scolaire depuis juin 2002, sont inspirées des dispositions qui ont cours dans les municipalités de 5 000 habitants ou plus. En vertu de ce nouveau régime, c'est le directeur général de la commission scolaire qui seconde le Directeur général des élections dans l'administration des dispositions relatives au financement et au contrôle des dépenses électorales. Il agit, en ce domaine, sous l'autorité du Directeur général des élections tout comme le trésorier d'une municipalité en pareille matière.

Dans le domaine de la représentation électorale, le Directeur général des élections fournit le soutien professionnel et technique à la Commission de la représentation, cette dernière ne disposant pas de personnel en propre.

Sur le plan de l'information, le Directeur général des élections donne des avis et des renseignements sur les lois qu'il est chargé d'appliquer et rend accessibles au public les renseignements, les rapports et les documents relatifs à ces lois. Il maintient un centre d'information, tient des rencontres d'information et des colloques, fournit l'information nécessaire à la formation des représentants et agents des partis et des candidats et fait toute publicité qu'il juge nécessaire.

Afin d'assurer l'application des lois dont il a la responsabilité, le Directeur général des élections possède des pouvoirs de vérification, d'enquête et de poursuite. De sa propre initiative ou à la demande d'une personne, il peut, en effet, faire enquête sur l'application de la Loi électorale, de la Loi sur la consultation populaire et de certains chapitres ou sections de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités et de la Loi sur les élections scolaires. En outre, selon les prescriptions de la Loi électorale, le Directeur général des élections ou une personne qu'il autorise peut intenter une poursuite judiciaire. Ses pouvoirs de vérification, d'enquête et de poursuite s'exercent également aux paliers municipal et scolaire.

Le Directeur général des élections est, par ailleurs, autorisé à procéder à l'étude et à l'évaluation des mécanismes électoraux et à des études sur le financement des partis politiques. Après avoir requis l'avis du Comité consultatif, il peut aussi effectuer toute autre recherche qu'il juge utile. Il peut, avec l'autorisation du gouvernement, fournir à d'autres pays ou à des organisations internationales son aide et sa collaboration en matière électorale.

Les clientèles et les partenaires

Les clients du Directeur général des élections varient selon ses champs d'activité. Ils sont tantôt électeurs, tantôt chercheurs, tantôt partis politiques, personnel politique, candidats, agents et représentants officiels, en fonction du service offert.

Les électeurs sont au cœur de notre système électoral. C'est vers les quelque 5 400 000 électeurs que convergent la majorité des actions du Directeur général des élections.

Pour l'aider à remplir sa mission, le Directeur général des élections requiert la collaboration de différents partenaires. Parmi ces derniers, mentionnons les

présidents d'élection, les trésoriers municipaux, les directeurs généraux des commissions scolaires, ainsi que plusieurs organismes publics ou parapublics. Il entretient notamment des liens avec la Régie de l'assurance maladie du Québec, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada et le Curateur public, partenaires dans la mise à jour de la liste électorale permanente.

Le Directeur général des élections a aussi des relations avec d'autres ministères, organismes, instances ou associations. Notons, entre autres, le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, le ministère de l'Éducation du Québec, les municipalités, les commissions scolaires, le ministère de la Justice du Québec, les administrations électorales des autres juridictions et Élections Canada. Il maintient, de même, des rapports avec des organismes internationaux et supranationaux. Les nombreux fournisseurs avec lesquels l'institution transige constituent, enfin, des partenaires essentiels à l'accomplissement de sa mission.

Les ressources

CHAPITRE

2

L'effectif

Au 31 mars 2004, le Directeur général des élections comptait 186 postes permanents et 10 postes occasionnels, pour un total de 196 postes. Les 186 postes permanents se répartissent comme suit : 1 poste hors cadre, 13 cadres, 77 professionnels, 50 techniciens, 43 employés de bureau et 2 ouvriers. En date du 31 mars 2004, 180 des 186 postes étaient comblés.

Le Directeur général des élections a traité 26 dossiers de dotation en 2003-2004. Ces dossiers se répartissent comme suit :	
Recrutement	4
Affectation	3 (mobilité interne)
Mutation	6 (mobilité interne)
Mutation	5 (mobilité externe)
Départs	5 (4 à la retraite et 1 pour invalidité)
Gestion de la carrière	3 (promotion)

Répartition du personnel en place par tranche d'âge	
35 ans et moins	17
36-40 ans	17
41-45 ans	27
46-50 ans	57
51-55 ans	44
56 ans et plus	18
Total	**180 postes comblés sur une possibilité de 186 postes**

Répartition du personnel en place par catégorie administrative	
Hors cadre	1
Cadres	13
Professionnels	75
Fonctionnaires	89
Ouvriers	2
Total	**180**

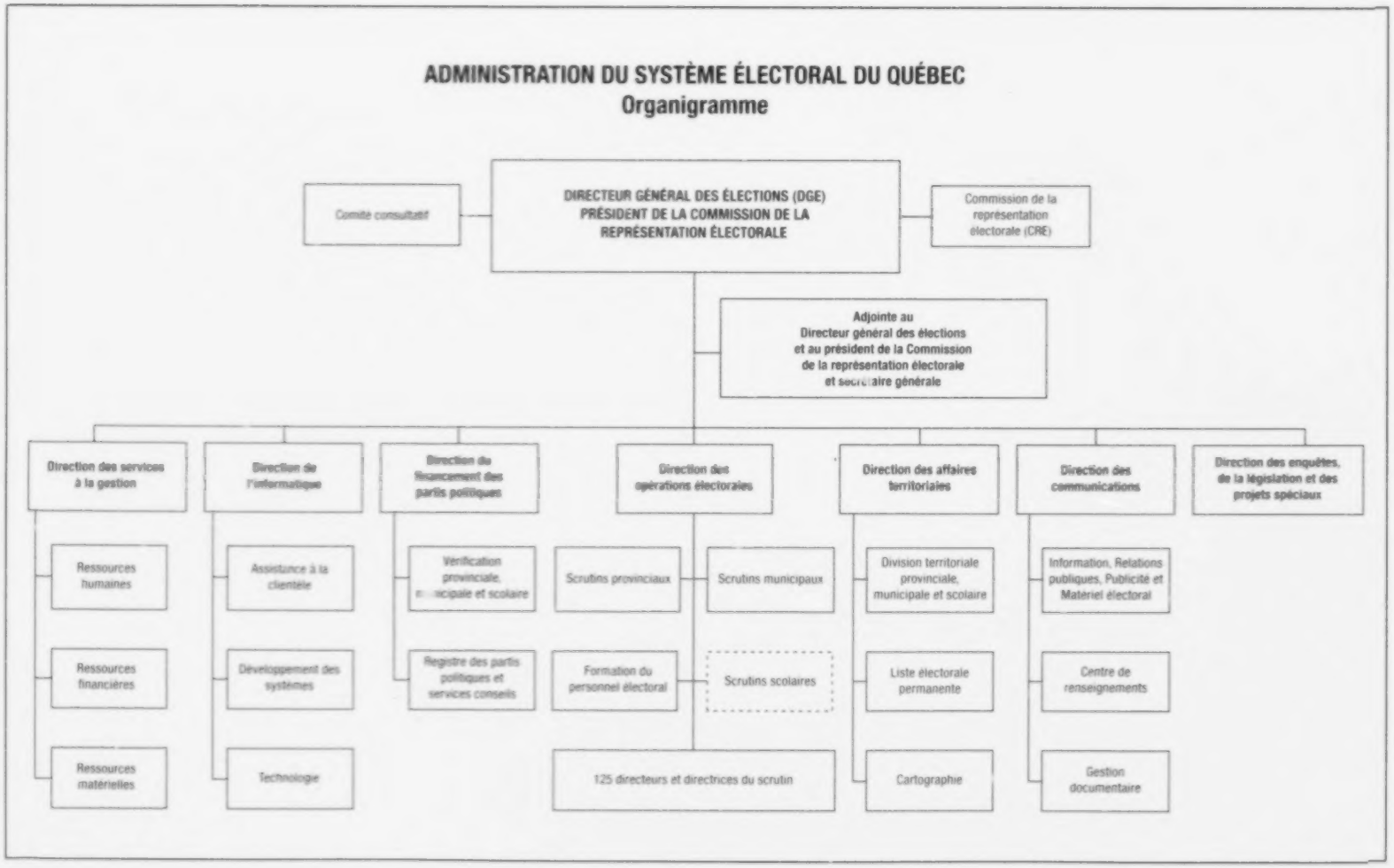
Femmes	104
Hommes	76
Total	**180**

À l'automne 2003, le Directeur général des élections a entrepris une révision complète de son processus de recrutement des directrices et des directeurs du scrutin. Cette révision devrait permettre l'utilisation de nouveaux mécanismes d'évaluation à l'occasion des prochains concours de recrutement à cette fonction qui devraient se tenir en 2004-2005.

Les nouveaux employés participent à un programme d'accueil et d'intégration. Trois mesures sont mises en œuvre : l'accueil dans l'unité administrative par le gestionnaire, l'accueil du Service des ressources humaines et une rencontre collective d'accueil. Cette activité comporte une présentation détaillée de l'institution, ses grands dossiers, ses valeurs, sa mission et ses dirigeants. En 2003-2004, deux rencontres ont été organisées et 28 personnes y ont pris part.

Enfin, le personnel de l'institution a accès à un programme d'aide aux employés (PAE). Ce programme comprend l'ensemble des actions menées et des services mis en place pour aider les membres du personnel qui vivent des problèmes susceptibles d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail. En 2003-2004, 21 personnes ont eu recours au programme.

ADMINISTRATION DU SYSTÈME ÉLECTORAL DU QUÉBEC
Organigramme



Le rapport financier

CHAPITRE

3

Le rapport financier

La Loi électorale prévoit que pour mettre en application les lois qu'il administre et pour remplir tout mandat que lui confie l'Assemblée nationale, le Directeur général des élections puise les sommes nécessaires à même le Fonds consolidé du revenu.

Les prévisions budgétaires du Directeur général des élections pour l'année 2004-2005 se retrouvent dans la section du Livre des crédits réservée aux Personnes désignées par l'Assemblée nationale. Quant aux dépenses, elles sont comptabilisées dans les états financiers du Québec et les comptes publics, documents préparés par le Contrôleur des finances.

Les tableaux suivants présentent, conformément aux dispositions de la Loi électorale, le rapport financier du Directeur général des élections du Québec pour l'exercice financier 2004, soit la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004.

Les dépenses du Directeur général des élections du Québec sont comptabilisées à l'élément 1 et l'élément 3 du programme « Administration du système électoral ». Les dépenses sous la responsabilité de la Commission de la représentation électorale du Québec sont comptabilisées à l'élément 2 de ce programme et sont présentées dans le rapport annuel de la Commission de la représentation électorale.

L'élément 1 regroupe les dépenses liées à la gestion interne et au soutien du Directeur général des élections du Québec. Quant à l'élément 3, il regroupe les dépenses liées aux activités électorales et les allocations versées aux partis politiques. La note 1 des notes complémentaires regroupe ces dépenses par activités et les notes 2 à 8 fournissent une ventilation plus détaillée de certaines dépenses liées aux activités électorales.

Rapport financier de l'élément 1 : Gestion interne et soutien

Dépenses de l'exercice terminé le 31 mars	2004	2003
Type de dépenses	**$**	**$**
Rémunération		
Salaires et avantages sociaux	**10 791 432**	**10 393 266**
Fonctionnement		
Transport et communication	504 219	465 867
Services professionnels et administratifs	797 715	726 980
Entretien et réparation	570 177	638 217
Loyers	484 161	422 587
Fournitures	362 241	379 125
Matériel et équipement	212 486	117 545
Amortissement des immobilisations	410 459	913 133
	3 341 458	**3 663 454**
Total	**14 132 890**	**14 056 720**

Acquisitions d'immobilisations de l'exercice	2004	2003
Catégories d'immobilisations	**$**	**$**
Équipement informatique	122 203	147 032
Ameublement et équipement	675 059	253 781
Développement informatique	96 418	147 001
Total	**893 680**	**547 814**

Rapport financier de l'élément 3 : Activités électorales

Dépenses de l'exercice terminé le 31 mars	2004	2003
Type de dépenses	**$**	**$**
Rémunération		
Salaires et avantages sociaux	**2 064 624**	**1 582 275**
Fonctionnement		
Rémunération du personnel électoral	21 557 455	10 191 844
Transport et communication	5 998 435	5 222 819
Services professionnels et administratifs	2 431 122	1 522 754
Entretien et réparation	81 599	17 309
Loyers	1 616 827	1 429 390
Fournitures	144 982	211 115
Matériel et équipement	36 545	97 405
Remboursement des dépenses électorales	10 922 071	320 868
Amortissement des immobilisations	608 033	589 845
	43 397 069	**19 603 349**
Transfert		
Allocations aux partis politiques	**2 885 077**	**2 627 300**
Total (note 1)	**48 346 770**	**23 812 924**

Acquisitions d'immobilisations de l'exercice	2004	2003
Catégories d'immobilisations	**$**	**$**
Équipement informatique	-	6 114
Ameublement et équipement	-	-
Développement informatique	406 331	327 812
Total	**406 331**	**333 926**

Notes complémentaires - Période du 1er avril au 31 mars	2004	2003
	$	$
1. Ventilation des dépenses par activité		
Activités électorales		
Élections générales du 14 avril 2003 et nouvelle élection dans Champlain le 20 mai 2003 (note 2)	40 633 254	12 829 596
Activités préparatoires à des élections générales (note 3)	25 150	1 177 361
Élections partielles du 17 juin 2002 - circonscriptions de Berthier, Joliette, Lac-Saint-Jean et Vimont (note 4)	54 168	1 753 301
Élections partielles du 15 avril 2002 - circonscriptions d'Anjou, Saguenay et Viger (note 5)	31 129	814 355
Élections partielles du 1er octobre 2001 - circonscriptions de Blainville, Jonquière, Labelle et Laviolette	-	4 744
Élection partielle du 9 avril 2001 - circonscription de Mercier	-	1 953
Élections scolaires du 16 novembre 2003 (note 6)	1 657 074	200 177
Liste électorale permanente (note 7)	712 008	884 120
Élections municipales	369 858	355 654
Rencontre d'orientation avec les directeurs du scrutin et adjoints	286 815	-
Communication avec les directeurs du scrutin	231 996	405 016
Scrutin référendaire du 20 juin 2004	204 296	-
Géomatique	132 972	29 318
Refonte des systèmes informatiques	124 669	37 854
Commission permanente de révision (note 8)	54 052	423 183
Référendum du 30 octobre 1995	91 410	52 425
Réapprovisionnement du matériel électoral	104 491	556 825
Activités diverses	40 979	14 928
Campagne publicitaire sur le financement des partis politiques et le contrôle des dépenses électorales	33 118	619 829
Formation du personnel électoral	27 255	160 344
Financement des partis politiques	19 767	92 970
Sélection des directeurs adjoints du scrutin	11 631	15 891
Concours de recrutement des directeurs du scrutin	4 103	103 142
Mise à jour des sections de vote	3 465	22 231
Élections générales du 30 novembre 1998	-	33 108
Programme de formation des réviseurs	-	7 454
Amortissement des immobilisations	608 033	589 845
	45 461 693	**21 185 624**
Allocations aux partis politiques	**2 885 077**	**2 627 300**
Total	**48 346 770**	**23 812 924**

Notes complémentaires - Période du 1er avril au 31 mars	2004	2003
2. Élections générales du 14 avril 2003 et nouvelle élection dans Champlain le 20 mai 2003	**$**	**$**
Rémunération du personnel du DGE	1 106 819	778 482
Rémunération du personnel électoral	21 371 346	7 545 831
Transport et communication	3 869 895	2 830 484
Services professionnels et administratifs	1 752 994	347 884
Entretien et réparation	79 536	13 843
Loyers	1 516 965	1 214 382
Fournitures	98 765	97 529
Matériel et équipement	-	1 161
Remboursement des dépenses électorales en vertu de l'article 457 de la Loi électorale	10 836 934	-
Total *	**40 633 254**	**12 829 596**

* Ces montants représentent les dépenses de l'exercice financier et non le total pour l'événement.

3. Activités préparatoires à des élections générales		
Rémunération du personnel du DGE	1 579	48 401
Rémunération du personnel électoral	21 440	738 803
Transport et communication	1 785	150 542
Services professionnels et administratifs	8	181 475
Entretien et réparation	-	100
Loyers	-	25 506
Fournitures	338	25 048
Matériel et équipement	-	7 486
Total	**25 150**	**1 177 361**

Notes complémentaires - Période du 1er avril au 31 mars	2004	2003
4. Élections partielles du 17 juin 2002 Circonscriptions de Berthier, Joliette, Lac-Saint-Jean et Vimont	**$**	**$**
Rémunération du personnel du DGE	160	36 457
Rémunération du personnel électoral	-	1 013 254
Transport et communication	-	307 392
Services professionnels et administratifs	-	104 057
Entretien et réparation	-	3 100
Loyers	-	74 976
Fournitures	-	4 638
Remboursement des dépenses électorales en vertu de l'article 457 de la Loi électorale	54 008	209 427
Total *	**54 168**	**1 753 301**

* Ces montants représentent les dépenses de l'exercice financier et non le total pour l'événement.

5. Élections partielles du 15 avril 2002 - Circonscriptions d'Anjou, Saguenay et Viger		
Rémunération du personnel du DGE	-	67 555
Rémunération du personnel électoral	-	410 641
Transport et communication	-	143 470
Services professionnels et administratifs	-	42 766
Entretien et réparation	-	266
Loyers	-	35 820
Fournitures	-	2 395
Matériel et équipement	-	-
Remboursement des dépenses électorales en vertu de l'article 457 de la Loi électorale	31 129	111 442
Total *	**31 129**	**814 355**

* Ces montants représentent les dépenses de l'exercice financier et non le total pour l'événement.

Notes complémentaires - Période du 1er avril au 31 mars	2004	2003
6. Élections scolaires du 16 novembre 2003	**$**	**$**
Rémunération du personnel du DGE	280 238	130 449
Transport et communication	1 111 410	45 764
Services professionnels et administratifs	231 440	13 871
Entretien et réparation	-	-
Loyers	6 036	5 160
Fournitures	27 950	4 933
Total *	**1 657 074**	**200 177**

* Ces montants représentent les dépenses de l'exercice financier et non le total pour l'événement.

Notes complémentaires - Période du 1er avril au 31 mars		
7. Liste électorale permanente - Coûts de la mise à jour de la liste		
Rémunération		
Salaires et avantages sociaux	**192 652**	**273 639**
Fonctionnement		
Frais de poste	460 501	489 759
Transport et communication	4 478	3 820
Services professionnels et administratifs	51 160	91 510
Entretien et réparation	-	-
Locations	-	4 794
Fournitures	3 217	20 598
Matériel et équipement	-	-
Autres dépenses	-	-
	519 356	**610 481**
Total	**712 008**	**884 120**

Note : Les frais exigibles pour la transmission des renseignements contenus à la liste électorale permanente, par le Directeur général des élections du Québec au Directeur général des élections du Canada, en vertu du décret 336-2001, du 28 mars 2001, sont de 302 523 $ (296 035 $ en 2002-2003).

Notes complémentaires - Période du 1er avril au 31 mars	2004	2003
8. Commission permanente de révision	**$**	**$**
Rémunération		
Salaires et avantages sociaux	**45 047**	**89 874**
Fonctionnement		
Rémunération du personnel électoral	-	259 697
Transport et communication	4 642	58 545
Services professionnels et administratifs	4 363	14 415
Loyers	-	578
Fournitures	-	74
	9 005	**333 309**
Total	**54 052**	**423 183**

Le contexte

CHAPITRE

4

Le contexte dans lequel le Directeur général des élections du Québec évolue est en constante mouvance. Tant sur le plan externe que dans son environnement interne, l'institution doit continuellement s'adapter à l'action de nombreuses forces dynamiques.

Les tendances sociodémographiques

Comme la plupart des sociétés industrialisées, le Québec vit des transformations sociodémographiques majeures. Évolution de sa composition démographique, mouvements de population, espérance de vie, habitudes de vie, scolarisation, travail, loisirs, tendances économiques et mondialisation constituent autant d'éléments structurels qui conditionnent, dans une certaine mesure, les besoins et les comportements de la population. Loin de s'estomper, ces transformations devraient s'accentuer au cours des prochaines années et des décennies à venir.

Le vieillissement de la population, l'exode des habitants des régions éloignées, notamment celui des jeunes, la mobilité de plus en plus grande de certains groupes comme les étudiants, les travailleurs et les retraités qui voyagent en plus grand nombre constituent, entre autres, des phénomènes qui appellent des adaptations particulières du système électoral.

Le Québec compte de moins en moins de jeunes et de plus en plus de personnes âgées. Les démographes estiment qu'en raison d'une augmentation de l'espérance de vie, cette tendance ira en s'accentuant. Cette réalité n'est pas négative en soi, mais elle pose des défis importants au regard du système électoral.

Actuellement, seuls les électeurs qui résident dans les établissements reconnus au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux peuvent bénéficier du vote itinérant. Les personnes âgées en perte d'autonomie, les personnes qui vivent dans des résidences et des centres d'accueil privés, celles qui ne peuvent quitter leur domicile pendant un certain temps en raison d'une intervention chirurgicale ou de la maladie doivent, elles aussi, avoir un accès réel au vote afin de pouvoir exercer ce droit démocratique.

Le Directeur général des élections a amorcé une réflexion et mis en œuvre des travaux visant à « moderniser » l'exercice du droit de vote et à pro-

poser au législateur des mécanismes susceptibles de garantir un meilleur accès au vote. Ces travaux s'inscrivent dans la foulée des gestes posés par l'institution, ces dernières années, afin de soutenir et alimenter le législateur quant aux modifications visant à améliorer la législation électorale québécoise. L'institution déposera son rapport à l'Assemblée nationale au début de l'exercice 2004-2005.

La baisse de la participation aux élections

Le phénomène de la baisse de la participation au vote est fort complexe. Plusieurs chercheurs qui ont étudié cette problématique, ces dernières années, affirment qu'il s'agit d'un phénomène mondial. Certains le qualifient même de tendance lourde et de vague de fond.

La baisse du taux de participation au vote, auquel le Québec avait échappé jusqu'à tout récemment, semble s'accentuer dans l'ensemble des pays industrialisés. Cette nouvelle tendance, si elle se confirme au Québec, appelle une réflexion et une action concertée de l'ensemble des acteurs concernés. Il en va de la santé de notre démocratie.

Parmi les éléments qui influencent le plus la participation électorale, les chercheurs mentionnent entre autres les enjeux d'une élection, les attitudes négatives envers les politiciens, le sentiment d'inutilité de la participation, le manque d'information ainsi que l'apathie et l'indifférence. Les recherches montrent que certaines catégories d'électeurs votent moins que d'autres, notamment les jeunes et les personnes moins scolarisées.

À cet égard, le principal défi qui se pose à l'ensemble des acteurs concernés, soit les administrateurs d'élections et les différentes institutions démocratiques, les partis politiques, les politiciens, les leaders d'opinion, les médias et le milieu scolaire, consiste à modifier la tendance à la baisse des taux de participation électorale. Pour sa part, le Directeur général des élections du Québec devra tenter de mieux comprendre les facteurs qui influencent la participation au vote, afin de prendre les mesures qui, dans les limites de ses responsabilités, seront susceptibles de la favoriser.

Les tendances technologiques

Les technologies de l'information et des communications font désormais partie de notre quotidien. Leurs applications se multiplieront au cours des années qui viennent. Les nouvelles technologies ont notamment permis aux responsables d'élections de réaliser des progrès importants dans plusieurs pays : accès accru à l'information et au vote lui-même, plus grande participation électorale et financement plus transparent.

Les technologies exercent une influence croissante sur les activités et les façons de faire du Directeur général des élections. Que ce soit dans sa gestion, son administration, ses opérations électorales ou ses autres activités, l'institution fait appel à des technologies de plus en plus performantes.

Pensons, entre autres, à la liste électorale permanente qui a remplacé les recensements effectués jusqu'en 1995 avant chaque scrutin. Non seulement la gestion informatisée de la liste électorale offre-t-elle une plus grande précision des données, mais elle permet de réaliser des économies en temps et en argent. Par voie de conséquence directe, la période électorale s'en trouve réduite de deux semaines, ce qui correspond au temps consacré auparavant au recensement et à la préparation des listes électorales.

Pensons aussi à l'information et aux communications avec les électeurs et les partenaires, qui s'effectuent de plus en plus à l'aide des différentes technologies, notamment par Internet, le courrier électronique et le marketing direct.

Pensons, enfin, aux procédures et aux opérations qui doivent être révisées et simplifiées à la lumière des possibilités offertes par les nouvelles technologies. Les technologies peuvent entre autres faciliter la gestion du matériel électoral. Elles offrent de nombreuses applications, notamment en ce qui concerne l'édition. En matière de cartographie électorale et d'étude du territoire, la géomatique recèle des possibilités fort intéressantes dont il nous faut tirer profit.

Le souci de l'efficacité et les impératifs liés à une saine gestion des fonds publics posent désormais le recours aux technologies comme un enjeu majeur. Les technologies représentent un outil de premier plan, un moyen pour aider l'institution à atteindre ses objectifs et à mieux remplir sa mission.

Les tendances politiques

Arbitre du système électoral, le Directeur général des élections applique la législation placée sous sa responsabilité sans égard à l'allégeance, dans le plus grand respect des droits et des libertés.

Dans ce contexte, des communications externes bien ciblées, orientées sur une connaissance exacte de l'institution et de son rôle dans le système politique deviennent impératives et se posent comme un enjeu crucial. Il importe que les différents acteurs du système électoral québécois, les leaders d'opinion, les médias et la population reçoivent une information axée sur la nature de l'institution et les limites de son action afin d'être en mesure de comprendre et d'apprécier ses décisions.

Par ailleurs, le Directeur général des élections du Québec ne saurait imposer son leadership dans le domaine de l'administration électorale sans miser sur la recherche et le développement. Ce secteur, qui a contribué au rayonnement et à la notoriété du Directeur général des élections, a été touché au cours des dix dernières années par les exercices successifs de rationalisation budgétaire.

Les énergies et les efforts consacrés à la recherche et au développement permettront à l'institution de consolider son expertise, au plus grand bénéfice des diverses instances chargées de l'administration d'élections qui requièrent son soutien.

Le débat sur la redéfinition des institutions démocratiques et, notamment, sur le mode de scrutin a caractérisé le contexte politique québécois au cours des dernières années. Le Directeur général des élections suit de près les travaux menés sur ces questions. La recherche et le développement viendront appuyer l'intervention de l'institution face à un éventuel projet de réforme touchant le système électoral. Pour le Directeur général des élections, le véritable défi consistera à assurer, le cas échéant, l'opérationnalisation des changements projetés tout en veillant au respect des principes inhérents au système électoral québécois.

Les tendances administratives

Afin de tirer profit des enjeux qui se dessinent dans son environnement externe, l'institution devra continuer à investir dans la modernisation de sa gestion. Elle entend, à cette fin, s'inscrire dans une tendance de plus en plus structurante pour les organisations tant publiques que privées, soit la gestion par résultats.

À l'instar de celui qui a cours dans l'administration publique, le virage que le Directeur général des élections a amorcé en matière de gestion vise la qualité de ses services et de ses produits. Il prend ancrage sur la formation continue et le perfectionnement du personnel, de même que sur la mise en œuvre d'un plan de relève adéquat.

Ces tendances se dessinent comme autant de nécessités auxquelles l'institution doit adapter ses activités et ses façons de faire, afin que les citoyennes et les citoyens aient un accès réel et égal à l'exercice de leurs droits démocratiques.

Les faits saillants 2003-2004

CHAPITRE

5

Les élections générales d'avril 2003

- Des élections générales ont été tenues le 14 avril 2003. L'événement a donné lieu à plusieurs nouveautés, tant sur le plan administratif que législatif. Des renseignements détaillés sur ces élections sont fournis à la section portant sur les résultats 2003-2004.

La satisfaction de la clientèle

- Un sondage sur la satisfaction de la clientèle réalisé du 15 au 26 avril 2003 révèle un taux de satisfaction globale de 8,5 sur 10. Quant au taux de satisfaction face aux services reçus dans les bureaux de vote le jour du scrutin, il s'élève à 9,3 sur 10.

L'étude évaluative sur les mécanismes d'identification des électeurs

- Réalisation d'une étude visant à évaluer les mécanismes d'identification des électeurs lors du vote. Cette étude a permis d'obtenir un éclairage adéquat sur la mise en œuvre, le fonctionnement et l'efficacité des mécanismes utilisés.

Les travaux sur l'exercice du droit de vote

- Amorce des travaux visant à améliorer l'accès au vote et à favoriser son exercice. Un rapport contenant une proposition de modifications législatives devrait être déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2004.

Le sondage scrutins-financement politique

- Réalisation d'une enquête auprès de 1 002 électeurs sur l'exercice du droit de vote et le financement politique.

Selon le sondage (volet scrutins), les gens qui s'abstiennent de voter aux élections le font davantage par désintérêt envers la politique qu'en raison de problèmes liés au système électoral. Toutefois, sans qu'ils soient perçus comme une solution

miracle pour contrer la baisse du taux de participation, l'amélioration des mécanismes de votation existants et l'ajout de nouveaux mécanismes sont reçus favorablement, notamment par les gens qui ne votent jamais ou que rarement.

Concernant le financement politique, les trois quarts des électeurs appuient l'interdiction faite aux personnes morales de participer au financement politique et estiment que le maximum de contribution de 3 000 $ est correct.

Les scrutins municipaux

Volet scrutins

- Assistance aux présidents d'élection des 462 municipalités en élection régulière à l'automne 2003.

- Assistance aux présidents d'élection à l'occasion des autres scrutins municipaux, soit des élections partielles (244), des référendums (35), des recommencements de procédures dus à l'absence de candidat à l'élection initiale (32), des élections générales à la suite de regroupements (5) et des 3 élections régulières qui ont été reprises.

- Formation de base donnée à 139 gestionnaires d'élection municipale provenant de 103 municipalités.

- Formation donnée à 564 présidents d'élection municipale provenant de 391 municipalités en vue des élections municipales de novembre 2003.

- Utilisation d'un nouveau mécanisme de votation par 40 municipalités : le vote par la poste a été choisi par 2 municipalités, tandis que les 38 autres ont opté pour le vote électronique.

Volet financement politique

- Assistance directe à 40 présidents d'élection et à 40 trésoriers municipaux à l'occasion des élections municipales de l'automne 2003.

- Formation donnée à 40 présidents d'élection et à 40 trésoriers (ou le représentant désigné) dont la municipalité était en élection à l'automne 2003.

- Tenue de 29 rencontres publiques d'information portant sur les règles de financement : 410 participants.

- Tenue de 28 rencontres de formation auprès des agents officiels de partis et de candidats indépendants : 282 participants.

- Tenue de 10 rencontres de formation destinées aux représentants de nouveaux partis politiques municipaux : 24 participants.

- Supervision de la vérification de 151 rapports de dépenses électorales.

Les référendums municipaux

- En date du 31 mars 2004, le DGE avait produit 3 modèles de directives à l'intention du personnel référendaire, préparé un calendrier pour le processus d'enregistrement et un répertoire de formulaires dans le but de fournir toute l'assistance requise par les greffiers ou secrétaires-trésoriers des 42 municipalités visées par la Loi concernant la consultation des citoyens sur la réorganisation territoriale de certaines municipalités.

Les scrutins scolaires

Volet scrutins

- Formation donnée aux présidents d'élection scolaire et préparation des outils de gestion, dont un agenda électoral, un manuel de procédures opérationnelles, un répertoire des formulaires et 6 directives au personnel électoral.

• Assistance apportée aux présidents d'élection de l'ensemble des commissions scolaires en élections le 16 novembre 2003 : réponse à plus de 1 100 appels provenant des présidents d'élection scolaire.

• Tenue d'une deuxième phase de formation dans 5 régions : quelque 150 personnes responsables des élections scolaires ont été rejointes.

Volet financement politique

• Application, pour la première fois lors des élections générales scolaires de novembre 2003, d'un ensemble de règles portant sur le financement politique et le contrôle des dépenses électorales.

• Coordination des activités de 69 présidents d'élection scolaire et de 69 directeurs généraux de commissions scolaires.

• Formation donnée à 69 présidents d'élection scolaire et à 69 directeurs généraux de commissions scolaires.

• Tenue de 24 rencontres publiques d'information portant sur les règles de financement : 487 participants.

• Tenue de 22 rencontres de formation destinées aux candidats autorisés : 451 participants.

• Supervision de la vérification de 1 452 rapports de dépenses électorales.

• Développement et mise en œuvre du système AFS (autorisation et financement scolaire). Ce nouveau système, qui a permis d'effectuer la gestion informatisée du volet candidature et financement des élections générales scolaires de 2003, servira de modèle pour développer ceux des paliers provincial et municipal. Il permet à nos partenaires électoraux d'alimenter les bases de données corporatives du DGE, via un site extranet.

Les ressources humaines

- Approbation d'un programme de reconnaissance, qui vient s'ajouter aux autres programmes de la Politique sur la santé des personnes.

- Tenue de plus de 40 sessions de formation de groupe à l'interne.

- Adoption d'un guide d'application concernant l'attribution des bonis au rendement exceptionnel.

- Élaboration de lignes directrices sur l'utilisation éthique des technologies de l'information.

Les ressources financières

- Développement d'une solution informatique visant à assurer le transfert des données. Cette application a permis de réduire de 5 000 les transactions de correction.

- Utilisation d'une carte d'achat par les 125 directeurs du scrutin, permettant de respecter les nouvelles règles sur le paiement des factures.

- Conclusion d'une entente avec Bell Canada ayant pour résultat d'abaisser le nombre de chèques émis de 4 500 à 500 et de réduire le délai de paiement à 10 jours ouvrables.

- Entrée en vigueur du cadre de gestion pour l'octroi de contrats d'approvisionement, de services et de construction.

La coopération internationale

- Adoption d'une politique de coopération internationale qui énonce les principes sous-jacents aux actions de l'institution sur le plan international.

- Préparation d'un séminaire sur l'observation électorale internationale (présenté à Caracas en novembre 2003) et d'un guide pratique à l'intention des observateurs électoraux.

- Participation à 5 missions de coopération internationale en Afrique soit au Togo, en Côte-d'Ivoire et en République démocratique du Congo.

- Accueil de visiteurs du Royaume du Maroc et du Royaume-Uni. Ces visiteurs souhaitaient connaître le système électoral québécois et le fonctionnement de l'institution.

Le Plan stratégique et la présentation des résultats 2003-2004

CHAPITRE

6

Le plan stratégique et la présentation des résultats 2003-2004

Le Directeur général des élections a adopté, le 1er avril 2001, son premier plan stratégique pluriannuel. Sur un horizon de quatre ans, le personnel et les gestionnaires de l'institution se sont engagés à allier leurs efforts afin que s'inscrivent, dans la réalité, les grandes orientations stratégiques suivantes :

Une gestion moderne axée sur la qualité des services;
Une institution centrée sur sa mission première : l'administration des scrutins;
Un leadership bien affirmé dans le domaine de l'administration électorale.

Le Directeur général des élections entend donc canaliser ses efforts pour construire, sur l'héritage de son passé, une institution moderne, performante et modèle qui saura s'imposer comme le véritable chef de file en matière d'administration électorale.

La section qui suit présente sous une forme schématique les grandes orientations et les objectifs institutionnels dont s'est doté le Directeur général des élections dans son Plan stratégique 2001-2005.

Par la suite, les résultats qui sont présentés font état des travaux qui ont contribué à améliorer les services ainsi que leur accessibilité et à accroître l'efficacité et la performance de l'institution au regard de sa mission. Ces résultats sont issus des objectifs opérationnels du Plan d'action 2003-2004 fixés au regard des objectifs institutionnels du Plan stratégique. Les activités de gestion et d'administration courante de même que les activités dirigées vers la clientèle interne ne sont pas recensées ici.

Nonobstant ce qui précède, il est apparu important de mentionner les actions menées à l'intention des directrices et directeurs du scrutin et de leurs adjoints. Bien qu'ils soient, dans une certaine mesure des employés du Directeur général des élections, leur statut particulier dans le système électoral justifie, à notre sens, la présentation des résultats qui les concernent.

Première orientation — Une gestion moderne axée sur la qualité des services

Les axes d'intervention

- Des services de qualité aux citoyens et aux partenaires.
- L'utilisation optimale des technologies.
- Du personnel bien formé, polyvalent et une relève de qualité.

Les objectifs institutionnels

1 D'ici 2005, s'assurer que les 8 directions du Directeur général des élections appliquent les principes de la gestion par résultats.

Indicateur : le nombre de directions.

2 Atteindre, d'ici 2005, un taux de satisfaction d'au moins 80 % des clientèles externes visées par le plan d'action annuel quant aux services directs rendus par le Directeur général des élections.

Indicateur : le taux de satisfaction.

Deuxième orientation — Une institution centrée sur sa mission première : l'administration des scrutins

Les axes d'intervention

- Une planification continue et concertée des scrutins provinciaux.
- La révision et la simplification des procédures et des opérations.
- Des responsabilités pleinement assumées dans le domaine municipal.

Les objectifs institutionnels

7 Assurer une planification continue et concertée des opérations électorales, de façon à ce que les 8 directions soient prêtes à tenir une élection générale ou un référendum en tout temps.

Indicateur : l'état de la planification dans les 8 directions.

Troisième orientation — Un leadership bien affirmé dans le domaine de l'administration électorale

Les axes d'intervention

- La primauté du droit de vote.
- Des communications externes orientées sur la connaissance et la promotion de l'institution.
- L'accent sur l'innovation et la recherche.
- Le partage de l'expertise.

Les objectifs institutionnels

10 Favoriser le plus large exercice possible du droit de vote, que ce soit dans le cadre de la législation actuelle ou en recommandant et en appuyant des changements législatifs adaptés aux besoins des électeurs.

Indicateur : le nombre de changements législatifs recommandés et appuyés.

11 D'ici 2005, consolider l'image de neutralité de l'institution, assurer sa notoriété et sa crédibilité en informant les différents publics cibles et en faisant connaître l'institution à l'externe.

Indicateur : le nombre d'activités d'information, de relations publiques, de publicité, d'éducation à la démocratie et de formation.

D'ici 2005, améliorer la qualité de la liste électorale permanente en visant un taux d'exactitude de 96 % des inscriptions lors de la prise d'un décret électoral.

Indicateur : le taux d'exactitude.

D'ici 2005, moderniser les outils et les systèmes, d'abord en simplifiant les processus et les opérations, pour ensuite utiliser de façon optimale les technologies et améliorer la qualité des services offerts.

Indicateur : le nombre d'outils et de systèmes modernisés.

5 D'ici 2005, donner accès à tous les employés à un minimum de 4 activités de formation continue, de perfectionnement ou de ressourcement.

Indicateur : le nombre d'activités auxquelles les employés ont eu accès.

6 D'ici 2005, se doter et mettre en œuvre un plan triennal visant à assurer une relève de qualité et la polyvalence du personnel.

Indicateur : le nombre de moyens développés.

Procéder, d'ici 2005, à la révision des procédures et des principales opérations électorales, dans le but de les simplifier et de les alléger.

Indicateur : le nombre de procédures et d'opérations révisées et simplifiées.

9 D'ici 2005, adopter et mettre en œuvre une stratégie d'action concertée visant à affermir la gestion des différents volets de l'administration électorale municipale qui sont sous la responsabilité du Directeur général des élections, notamment, le financement des partis politiques, les directives, les enquêtes et les poursuites.

Indicateur : le nombre de moyens prévus à la stratégie et mis en œuvre.

12 D'ici 2005, établir 3 priorités de recherche et mettre en œuvre des recherches, de façon à susciter des avancées de l'institution dans le domaine électoral.

Indicateur : le nombre de priorités établies et le nombre de recherches mises en œuvre.

13 Partager l'expertise du Directeur général des élections avec diverses instances québécoises chargées de l'administration d'élection afin d'assurer une qualité égale de services à l'électeur quel que soit le palier électoral, et favoriser les échanges avec l'extérieur du Québec.

Indicateur : le nombre d'activités requérant l'expertise et le soutien du Directeur général des élections.

14 D'ici 2005, mettre davantage à profit l'expertise des directrices et des directeurs du scrutin, notamment, entre les périodes électorales.

Indicateur : le nombre de directrices et de directeurs du scrutin associés et le nombre de dossiers.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Une gestion moderne axée sur la qualité des services	Des services de qualité aux citoyens et aux partenaires

Objectif institutionnel

1 D'ici 2005, s'assurer que les 8 directions du Directeur général des élections appliquent les principes de la gestion par résultats.

Indicateur : Le nombre de directions.

Objectif opérationnel

S'assurer que les 8 directions appliquent les principes de la gestion par résultats.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de directions	8	8

Mettre en appplication les 6 principes de la gestion par résultats.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de principes mis en application par les 8 directions	6	6

Commentaires

Le Directeur général des élections avait dégagé, en 2002, 6 principes sous-jacents au type de gestion qu'il désirait instaurer au sein de l'institution. Les principes retenus sont les suivants :

1. La priorité au service aux citoyens;
2. Une gestion transparente;
3. L'imputabilité et la responsabilisation;
4. Un investissement dans les ressources humaines;
5. L'allégement administratif;
6. L'utilisation optimale des technologies.

C'est donc dans cette continuité et afin d'enraciner les principes de la gestion par résultats dans les pratiques des gestionnaires que s'inscrivent les 14 actions communes à toutes les unités administratives prévues au plan d'action institutionnel 2003-2004.

Ces actions, de même que les résultats obtenus, sont les suivants :

1-La priorité au service aux citoyens

Formation sur la « Déclaration de services aux citoyens »

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, s'assurer que 100 % du personnel de l'unité administrative prenne part à l'activité d'information et de sensibilisation sur la « Déclaration de services aux citoyens »	Le pourcentage du personnel informé et sensibilisé	100 %	100 %

En avril 2003, le Directeur général des élections s'est doté d'un Plan d'amélioration des services à la clientèle. Ce plan d'action en lien avec la Déclaration de services aux citoyens présentait les améliorations jugées prioritaires pour l'institution.

Afin d'appuyer la mise en œuvre de son Plan d'amélioration des services, une campagne d'information a été tenue, en mai 2003, à l'intention de l'ensemble du personnel sur les engagements pris envers les citoyens. Cette campagne appuyée par des affiches et une note du directeur général des élections reprenait les cinq engagements que l'on retrouve dans la Déclaration de services aux citoyens.

De plus, les directeurs du scrutin et leurs adjoints ont assisté à une présentation sur la Déclaration de services aux citoyens lors des rencontres préparatoires à la tenue d'élections générales. Cette présentation avait pour but de les sensibiliser aux engagements que le Directeur général des élections avait pris envers la clientèle et aux bonnes pratiques en matière de prestation de services.

2-Une gestion transparente

a) Établissement du plan d'action et suivi trimestriel

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, établir le plan d'action de l'unité administrative et en effectuer le suivi trimestriel	La production du plan et des fiches de suivi	Plan d'action et fiches de suivi produits par les 8 directions	Atteint

Toutes les unités administratives ont contribué à la production du plan d'action 2003-2004 et ont produit leurs fiches de suivi des résultats en lien avec les objectifs qu'ils s'étaient fixés.

À la demande du directeur général, toutes les unités administratives ont préparé au 3e trimestre une projection de leurs résultats au 31 mars 2004. De plus, chacune des directions a dû déposer un document identifiant, pour leur secteur, les grands enjeux et les dossiers prioritaires qu'elles prévoyaient pour l'année à venir. Cet exercice a permis au Secrétariat général de préparer un bilan des résultats des 3 premières années de mise en œuvre du Plan stratégique et au Comité de direction de dégager 16 dossiers prioritaires pour l'année 2004-2005. Ces façons de faire étaient au centre d'une nouvelle approche pour la préparation des plans d'action 2004-2005 qui ont été approuvés en mars 2004.

b) Reddition de comptes

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, participer à l'établissement du contenu du rapport annuel de gestion et, le cas échéant, à celui de la comparution du directeur général devant l'Assemblée nationale	Le nombre de directions	8	8

c) Réunions de service

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, tenir en moyenne 12 réunions de service par année afin de partager l'information à l'interne	Le nombre de réunions	12	18

d) Comptes rendus du Comité de direction

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, diffuser tous les comptes rendus du Comité de direction	Le pourcentage de comptes rendus diffusés	100 %	100 %

e) Processus de prise de décision transparent et collégial (information-consultation-concertation)

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, assurer une consultation préalable à 100 % des dossiers institutionnels présentés à la direction générale ou au Comité de direction	Le pourcentage de dossiers	100 %	100 %

3-L'imputabilité et la responsabilisation

a) Formation des gestionnaires sur la gestion par résultats

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, terminer la formation de tous les gestionnaires sur la gestion par résultats	Le pourcentage de gestionnaires formés	100 %	100 %

La firme Dolmen psychologie industrielle inc. a procédé à la formation des gestionnaires qui n'avaient pu suivre la session de formation de l'an dernier en raison de la tenue des élections générales de 2003.

b) Identification claire et répartition des responsabilités

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, participer à l'inventaire des responsabilités institutionnelles et à leur répartition parmi les gestionnaires de la direction en mettant à jour les descriptions d'emploi	Le pourcentage de descriptions d'emploi mises à jour	100 %	48 %

La nouvelle classification du personnel cadre et professionnel a été révisée en 2002-2003 ce qui a permis de mettre à jour 48 % des descriptions d'emploi au cours de cet exercice.

La nouvelle classification des emplois dans la fonction publique pour le personnel fonctionnaire et ouvrier a été reportée par le Secrétariat du Conseil du trésor à l'exercice financier 2004-2005, ce qui fait en sorte que les descriptions d'emploi pour ces catégories de personnel n'ont pas été mises à jour contrairement à ce qui était prévu.

c) Gestion participative : projets participatifs

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, participer aux travaux de projets « participatifs » qui requièrent une expertise multisectorielle	Le pourcentage de projets participatifs auxquels l'unité a contribué	Non déterminée	Chaque unité a participé en moyenne à 4,4 projets multisectoriels

Au total 28 principaux projets dits « participatifs » ont été mis sur pied ou ont été poursuivis en 2003-2004.

Catégories ou domaines	Titre du projet participatif	Nombre d'unités administratives concernées
Dossier « modernisation »	Groupe d'appui sur la planification stratégique	15
	Tableau de bord de gestion	5
	Comité sur la révision de la Déclaration de services aux citoyens du DGE et de la CRE	6
	Comité pour l'organisation d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle lors des élections générales	4
Informatique	Service québécois de changement d'adresse (SQCA)	9
	Refonte du site WEB	2
	Projet Géomatique	3
Scrutins provinciaux	Communication des résultats le soir du vote	2
	Rencontre des directeurs du scrutin suite aux élections générales	9
	Règlement sur les conditions d'exercice des directeurs du scrutin	4
Scrutins municipaux	Comité sur le scrutin référendaire-projet de Loi 9	5
	Comité de préparation de l'appel d'offres pour trouver les outils informatiques devant servir aux consultations référendaires	3
Scrutins scolaires	Table de concertation « Élections scolaires »	5
Financement	Comité « Éthique et financement »	4
	Comité sur le règlement prévoyant les règles de financement pour les consultations référendaires municipales	2
	Projet de formation « e-learning »	2
Recherche	Groupe de travail sur l'exercice du droit de vote	7
	Étude évaluative sur les mécanismes d'identification des électeurs	3
	Comité d'orientation de la recherche	4
	Sondage portant sur les scrutins et le financement politique	4

Divers	Comité sur les ententes avec d'autres ministères concernant l'échange d'information	2
	Comité sur les listes de jurés	3
	Comité sur l'utilisation du courrier électronique et de l'Internet	5
	Gestion des formulaires électroniques	2
	Préparation pour le Comité consultatif	3
	Projet de développement de la gestion intégrée des documents sur supports traditionnels et électroniques	2
	Table jeunesse	4
	Comité de vie au travail	5

4-Un investissement dans les ressources humaines

a) Mécanisme de reconnaissance et valorisation du travail

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, mettre en œuvre un moyen afin de reconnaître le travail du personnel de l'unité	Le pourcentage de mise en œuvre du moyen	100 %	75 %

Le programme sur la reconnaissance a été approuvé par le Comité de direction en février 2004 et un premier plan d'action pour l'année 2004-2005 sera présenté pour acceptation ainsi que le ou les moyens qui seront déployés lors de la mise en œuvre.

b) Soutien professionnel et personnel

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, informer le personnel de l'unité à au moins 2 occasions sur le soutien professionnel et personnel dont il peut bénéficier	Le nombre d'interventions effectuées	2	2,5

En moyenne, pour l'ensemble des unités administratives, 2,5 interventions ont été effectuées.

De plus, le Service des ressources humaines a préparé un questionnaire en collaboration avec le consortium faisant partie du même programme d'aide aux employés que le Directeur général des élections. Ce questionnaire, distribué à tous les membres du personnel, invitait ceux-ci à faire part de leur degré de satisfaction sur le Programme d'aide aux employés.

Dans l'ensemble, le taux de satisfaction des employés dépasse 90 % pour la majorité des éléments analysés. La recommandation principale qui ressort de l'analyse est que le programme actuel est adéquat et qu'il doit être reconduit. Les autres recommandations de l'analyse portaient entre autres sur différentes actions telles la production d'une évaluation pour connaître l'opinion des utilisateurs de façon continue, l'organisation de conférences dans le cadre de la semaine de la santé mentale pour faire la promotion du Programme d'aide aux employés, les explications sur la participation aux assurances collectives et les limites du programme, ainsi que sur la sensibilisation du personnel. Toutes ces actions ont été réalisées.

c) Attentes signifiées et évaluation du rendement

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, signifier les attentes et effectuer l'évaluation de 100 % du personnel de l'unité	Le pourcentage du personnel évalué	100 %	100 %

Catégorie des emplois	Nombre de postes concernés	Nombre de postes occupés	Nombre de postes évaluables pour la période	Nombre de postes évalués
Personnel cadre	13	13	13	13
Personnel professionnel	77	75	75	75
Personnel fonctionnaire	93	89	89	89
Personnel ouvrier	2	2	2	2
Total	**185**	**179**	**179**	**179**

5-L'allégement administratif

Simplification des règles et des procédures administratives

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, revoir 25 % des règles et des procédures administratives qui sont sous la responsabilité de l'unité, dans un souci de simplification	Le pourcentage de règles et de procédures revues	25 %	37 %

Sur les 11 unités administratives visées par l'allégement administratif :

- 6 unités administratives ont atteint l'objectif qu'elles s'étaient fixé pour révision.

Les règles ou procédures révisées et simplifiées sont les suivantes :

Règles ou procédures révisées	Gains à la suite de l'allégement ou de la simplification
Révision de l'envoi annuel de la liste électorale	Économie de papier, de temps et d'argent
Procédure de recherche pour les cartes historiques	Économie de temps, augmentation de la rapidité de réponse
Procédure de remboursement des dépenses électorales au provincial	Meilleure coordination des opérations, économie de temps et d'argent
Suivi de la correspondance	Allégement du processus, économie de temps
Correspondance liée aux registres (uniformisation des modèles de lettres)	Gain en efficacité
Procédure sur les envois massifs	Meilleure coordination des opérations, économie de temps et d'argent
Procédure pour le paiement concernant les classeurs et l'équipement informatique que le directeur du scrutin conserve à sa résidence	Facilite et assure le paiement dans les temps requis
Guide d'application concernant l'attribution des bonis au rendement	Plus grande transparence dans le processus, critères définis plus clairement ce qui facilite l'application pour les gestionnaires

6-L'utilisation optimale des technologies

L'implantation d'un tableau de bord

	Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
En 2003-2004, implanter un tableau de bord de gestion • Alimentation du tableau de bord	Le nombre de directions qui ont alimenté le tableau de bord	8	8
• Consultation du tableau de bord	Le nombre de directions qui ont consulté le tableau de bord	8	0

Le tableau de bord est encore à l'état de projet-pilote. Il n'a pas encore été implanté donc il n'a pu être consulté. Toutefois, pour les 4 indicateurs développés, 4 unités administratives alimentent la banque de données ce qui permet au Secrétariat général de procéder aux mises à jour.

De plus, les unités administratives des 8 directions ont été sollicitées pour fournir une liste de l'ensemble des activités qu'elles sont tenues de réaliser pour la préparation, la réalisation et le suivi d'un événement électoral. Cette demande a été faite en vue de développer, à même le projet-pilote du tableau de bord, un suivi de la planification d'un événement.

Un bilan du projet sera effectué au cours de l'exercice 2004-2005 afin de convenir des suites à donner au dossier.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Une gestion moderne axée sur la qualité des services	Des services de qualité aux citoyens et aux partenaires

Objectif institutionnel

2 **Atteindre, d'ici 2005, un taux de satisfaction d'au moins 80 % des clientèles externes visées par le plan d'action annuel quant aux services directs rendus par le DGE.**

Indicateur : Le taux de satisfaction.

Le nouveau cadre de gestion axée sur la modernisation de l'administration publique implique un retour à la mission première de l'État : le service aux citoyens. Dans ce contexte, le Directeur général des élections a pris des engagements sous la forme d'une Déclaration de services aux citoyens.

Pour vérifier si ces engagements ont été respectés, une prise de mesure du niveau de satisfaction des électrices et des électeurs était nécessaire. Dans cette optique, le Directeur général des élections a profité de la tenue des élections générales pour retenir les services de la firme Impact Recherche pour effectuer une étude sur la satisfaction de la clientèle.

L'étude qui a été réalisée visait à :

- vérifier si le taux de satisfaction de la clientèle quant aux services rendus a atteint l'objectif fixé, soit 80 %;

- vérifier si les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens ont été respectés au regard :
  - du droit à une information complète et de qualité
  - du droit à un service rapide et courtois
  - d'un traitement juste, équitable et impartial
  - d'un accès universel aux produits et services

- évaluer l'image du Directeur général des élections en tant qu'institution selon les critères d'efficacité, de neutralité, de crédibilité et comme institution qui assure la démocratie;

- obtenir des mesures d'appréciation sur la diffusion de l'information destinée aux électeurs sous les angles de l'accès, de la clarté, de la simplicité, de l'utilité, de la qualité et de la fiabilité;

- mesurer, selon les critères d'accessibilité, de courtoisie, de qualité de l'information, de la réponse aux attentes, la qualité de la prestation de services :
  - au bureau de la commission de révision de la liste électorale
  - au bureau du directeur du scrutin
  - au bureau de vote par anticipation
  - au bureau de vote le jour du scrutin
  - lors de demandes de renseignements téléphoniques

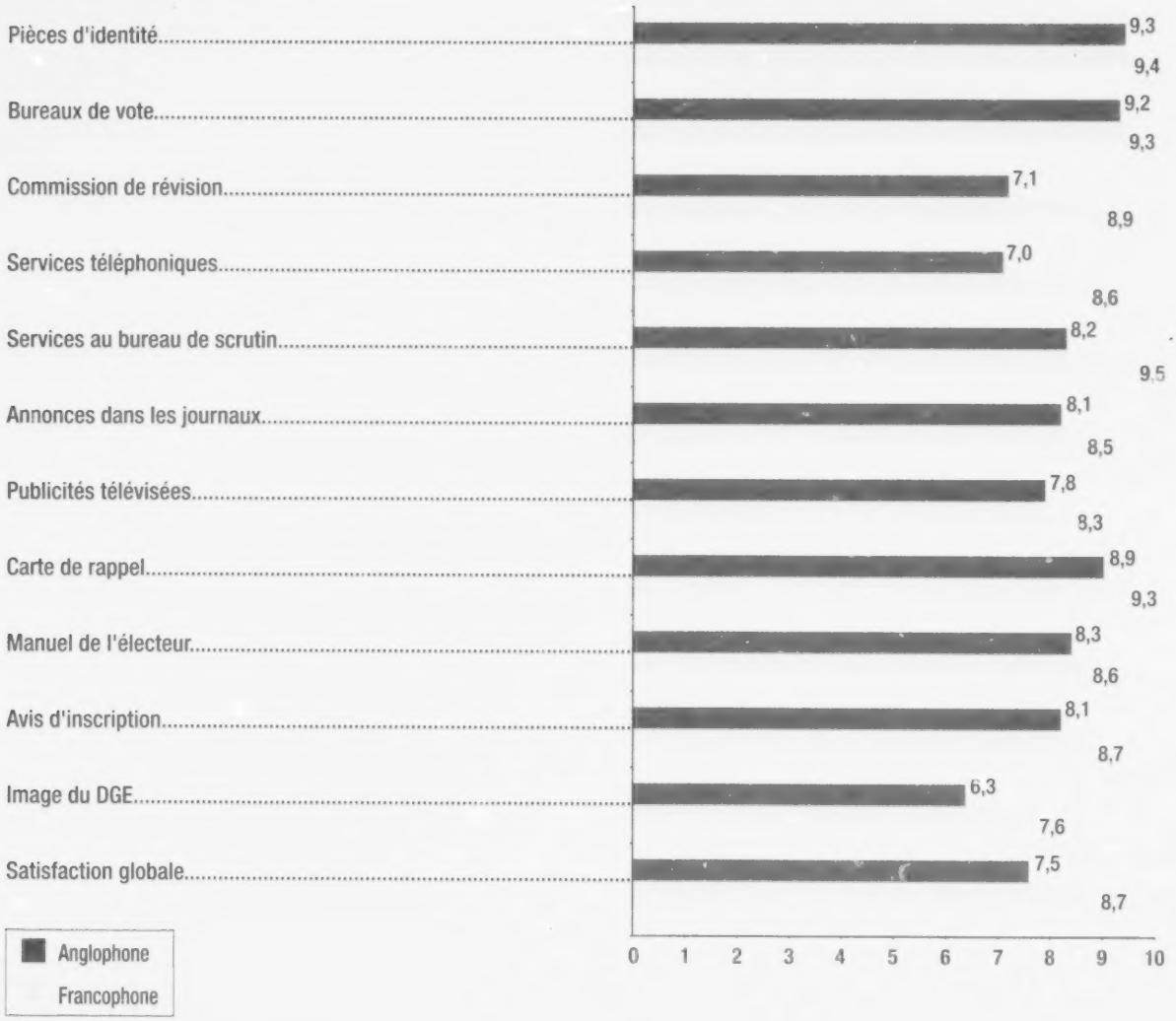
- mesurer le niveau d'acceptation des électeurs quant à l'identification obligatoire au bureau de vote.

L'étude a été faite à partir d'un sondage téléphonique effectué de façon aléatoire auprès de 1 003 répondants. Ce sondage visait l'évaluation de la prestation de services lors des élections générales du 14 avril 2003. La collecte des données s'est déroulée du 15 au 26 avril 2003.

Le sondage réalisé à la suite des élections du 14 avril 2003 indique un taux de satisfaction très élevé quant aux services offerts par le Directeur général des élections, soit un taux de satisfaction globale de 8,5 sur 10 pour l'ensemble des services évalués.

Le tableau suivant donne les résultats pour chacun des thèmes analysés par cette recherche et présente de façon distincte les résultats des répondants francophones et des répondants anglophones.

Tableau comparatif du taux de satisfaction des répondants anglophones et francophones pour chacun des thèmes analysés



Quelques résultats de l'étude :

- l'avis d'inscription a été évalué très favorablement avec un résultat moyen de 8,4 sur 10. De plus, 84 % des répondants se souviennent l'avoir reçu;

- 74 % des répondants affirment ne pas avoir lu le manuel de l'électeur. Toutefois, les 24 % des répondants qui disent avoir lu le manuel lui ont accordé une note moyenne de 8,5 sur 10;

- 76 % des répondants se souviennent avoir reçu la carte de rappel. Ils se disent satisfaits de celle-ci et lui accordent une note moyenne de 9,1 sur 10;

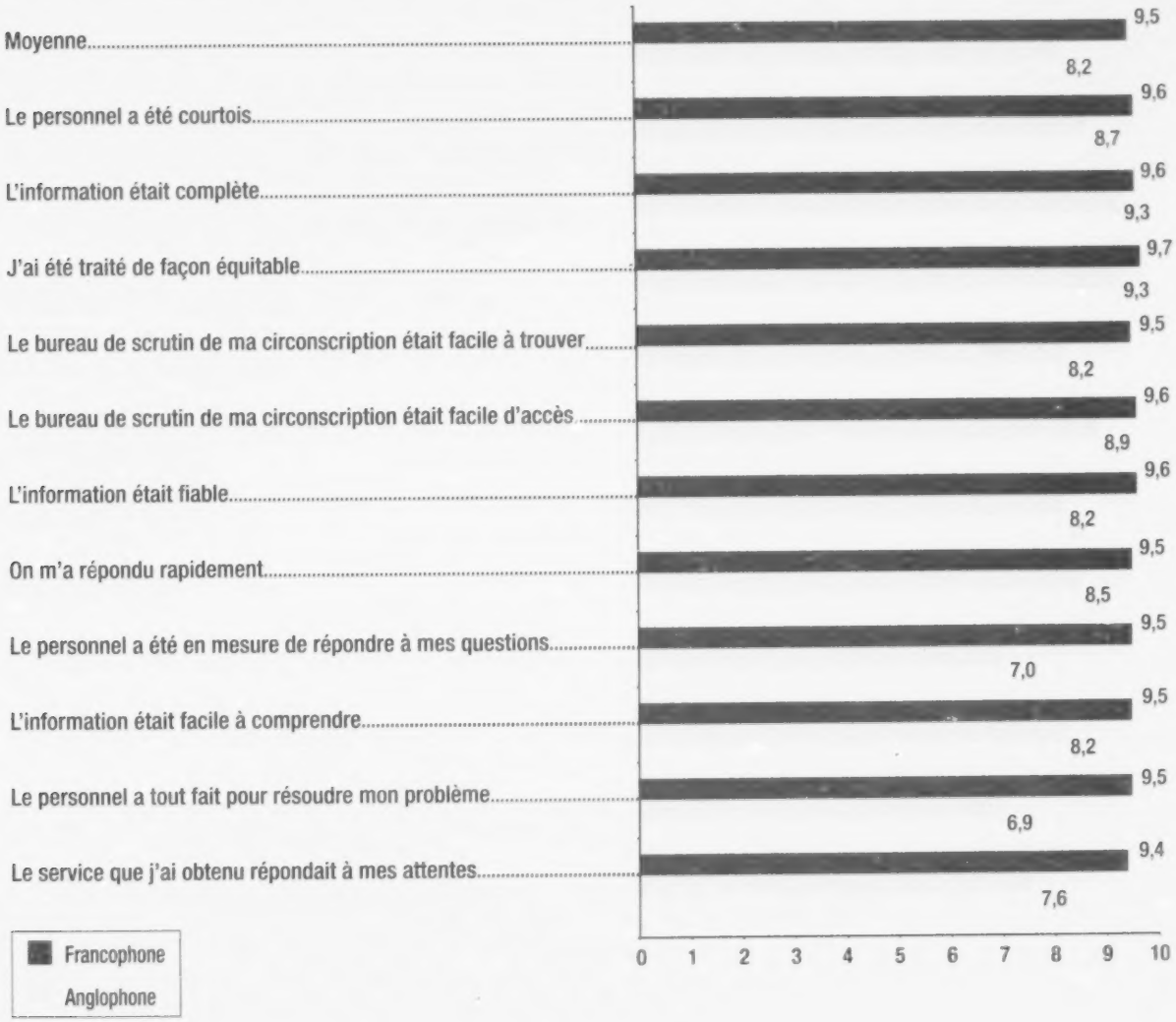
- 74 % des répondants se souviennent avoir vu l'une ou l'autre des publicités télévisées et cette publicité obtient une note moyenne de 8,1 sur 10;

- 28 % des répondants affirment avoir lu l'une ou l'autre des annonces imprimées et l'exposition est plus forte chez les 55 ans et plus. La note moyenne du taux de satisfaction à l'égard de ces annonces est de 8,3 sur 10.

Qualité des services dans les bureaux des directeurs du scrutin

Avant le jour des élections, seulement 6 % des répondants déclarent s'être rendus au bureau du directeur du scrutin. Toutefois, ceux qui s'y sont rendus se sont dits très satisfaits de la qualité des services reçus et expriment un niveau de satisfaction très élevé en accordant une note moyenne de 8,9 sur 10.

Histogramme sur la qualité des services au bureau du directeur du scrutin



Qualité des services téléphoniques

8 % des répondants ont indiqué avoir obtenu des informations par téléphone. 42 % de ces répondants ont contacté le bureau du directeur du scrutin de leur circonscription et 51 % le Centre de renseignements du Directeur général des élections.

Les utilisateurs des services téléphoniques ont accordé une note moyenne de 8,2 sur 10 au regard de la qualité des services reçus. En observant les résultats, on note qu'il n'y a pas de différence significative entre les services rendus par le bureau du directeur du scrutin et ceux rendus par le Centre de renseignements du Directeur général des élections.

Qualité des services téléphoniques offerts par le bureau du directeur du scrutin et par le Centre de renseignements du Directeur général des élections

	Total n=75	Bureau du directeur du scrutin n=32	Centre de renseignements du DGEQ n=39
	/10	/10	/10
J'ai facilement trouvé le numéro de téléphone	8,8	8,7	9,0
Le personnel a été courtois	8,7	8,8	8,6
L'information était facile à comprendre	8,5	8,6	8,3
J'ai été traité de façon équitable	8,5	8,7	8,3
L'information était fiable	8,3	8,5	8,2
Le personnel a été en mesure de répondre à mes questions	8,1	7,9	8,2
L'information était complète	8,1	8,2	8,0
J'ai parlé rapidement à quelqu'un	7,9	8,1	7,8
Le personnel a tout fait pour résoudre mon problème	7,9	8,1	7,8
Le service que j'ai obtenu répondait à mes attentes	7,9	7,8	8,0
J'ai obtenu une ligne rapidement	7,8	8,0	7,6
Moyenne	**8,2**	**8,3**	**8,2**

Qualité des services reçus dans les bureaux de vote par anticipation et dans les bureaux de vote le jour du scrutin

En ce qui concerne la qualité des services reçus aux bureaux de vote par anticipation et aux bureaux de vote le jour du scrutin, les répondants accordent une note moyenne de 9,3 sur 10. C'est le critère portant sur « le traitement équitable » qui obtient la plus haute note soit 9,6 sur 10.

Les seules notes en dessous de 9 sur 10 ont été accordées par les répondants qui ont voté par anticipation pour les critères suivants : l'attente 8,3 sur 10, la réponse à leurs attentes et la signalisation 8,6 sur 10 et la clarté des directives 8,9 sur 10.

Qualité des services reçus aux bureaux de vote par anticipation et aux bureaux de vote le jour du scrutin

	Total n=876	Par anticipation n=71	Le jour du scrutin n=803
	/10	/10	/10
J'ai été traité de façon équitable	9,6	9,3	9,6
Le personnel a été courtois	9,5	9,2	9,5
L'aménagement assurait la sécurité du vote	9,5	9,3	9,5
Les directives que j'ai reçues étaient faciles à comprendre	9,4	8,9	9,4
Le bureau de vote était calme	9,3	9,0	9,4
L'attente était raisonnable	9,3	8,3	9,4
J'ai facilement trouvé l'endroit où aller voter	9,2	9,2	9,2
Le service que j'ai obtenu répondait à mes attentes	9,2	8,6	9,3
La signalisation était adéquate	8,9	8,6	9,0

Satisfaction quant au délai d'attente le jour du vote, le 14 avril 2003

Le jour du scrutin, les bureaux de vote étaient ouverts entre 9 h 30 et 20 h 30. La période où l'affluence a été la plus grande se retrouve entre 15 h 30 et 18 h 30. Ce sont 32 % des répondants qui affirment avoir voté à ces heures. Cette période est suivie de celle entre 9 h 30 et 11 h 30 pour 23 % des répondants. Puis, en troisième lieu, vient la période qui se situe entre 13 h 30 et 15 h 30 pour 18 % des répondants, les autres répondants se partageant les autres plages horaire.

Peu importe l'heure à laquelle ils sont allés voter et quel que soit le délai, tous les répondants sont très satisfaits du délai d'attente le jour du scrutin. La note moyenne accordée au regard de l'attente est de 9,3 sur 10.

L'attente le jour du vote était-elle raisonnable?

	Heure du vote					Attente acceptable				
Total n=876	De 9h30 à 11h30 n=393	De 11h30 à 13h30 n=483	De 13h30 à 15h30 n=184	De 15h30 à 18h30 n=396	De 18h30 à 20h30 n=296	Moins de 10 min n=780	10 à 15 min n=96	16 à 20 min n=446	21 à 30 min n=90	Plus de 30 min n=172
	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10
9,3	9,1	9,6	9,1	9,4	9,3	9,1	9,3	9,3	9,4	9,6

Les répondants acceptent facilement le fait qu'il y ait une période d'attente avant de voter. En effet, seulement 19 % se disent prêts à attendre moins de 10 minutes. Près de la moitié des répondants (44 %) accepteraient un délai d'attente de 10 à 15 minutes.

D'autres mesures ont été mises en place afin d'évaluer le degré de satisfaction de nos clientèles au regard des divers services offerts par le Directeur général des élections. C'est donc à partir d'objectifs opérationnels fixés par les directions qui offrent des services à la population que nous en rendrons compte.

Objectif opérationnel

Maintenir un taux de satisfaction de 80 % chez la clientèle du Centre de renseignements.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat atteint
Le taux de satisfaction de la clientèle	80 %	93 %

Commentaires
Les résultats des deux études administrées à l'interne révèlent un taux de satisfaction de 93 % de la clientèle qui s'adresse au Centre de renseignements que ce soit lors de demandes de renseignements téléphoniques ou pour des demandes par courrier électronique. On obtient ce résultat en combinant les données des deux types de prestation de services évalués et en cumulant les appréciations satisfait (10 %) et très satisfait (83 %) obtenues au premier et au quatrième trimestres.

Les résultats démontrent que le Centre de renseignements a rempli, en 2003-2004, les engagements de la Déclaration de services aux citoyens en ce qui a trait notamment à :

- la rapidité à obtenir la communication et le renseignement demandé;
- la justesse de l'information donnée;
- la courtoisie dont les services sont empreints.

Objectif opérationnel

Atteindre un taux de satisfaction générale d'au moins 80 % des clientèles externes ayant participé à des rencontres publiques d'information ou à des rencontres de formation tenues par la Direction du financement des partis politiques.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat atteint
Le taux de satisfaction générale	80 %	98 %

Commentaires
Sur le plan municipal, 29 séances publiques d'information portant sur les règles de financement et de contrôle des dépenses électorales ont été organisées dans les municipalités qui étaient en élection au cours de l'exercice financier 2003-2004. Ces séances ont permis de rencontrer 410 personnes. En outre 28 rencontres de formation destinées aux agents officiels de partis et de candidats indépendants ont eu lieu et 282 personnes y ont participé.

Le taux de satisfaction générale exprimé par environ 63 % des participants a été de 99 %.

Sur le plan scolaire, 24 séances publiques d'information portant également sur les règles de financement et de contrôle des dépenses électorales ont été organisées et ont permis de rencontrer 487 personnes. De plus, 28 rencontres de formation destinées aux candidats autorisés ont permis de rejoindre près de 451 personnes. Le taux de satisfaction générale exprimé par les participants qui ont rempli la fiche d'évaluation a été de 97 %.

L'évaluation du taux de satisfaction a porté sur la documentation distribuée, l'organisation des rencontres en général, la pertinence de l'information et l'animation.

Données comparatives

Évaluation des services offerts aux citoyens par le Centre de renseignements

Année	Type de service évalué	Cible	Résultat	Nombre de répondants	Taux de réponse à l'évaluation
2001-2002	Services téléphoniques	85 %	90 %	300	s. o.
2002-2003	Services téléphoniques	80 %	90 %	1 028	s. o.
2003-2004	Services téléphoniques	80 %	94 %	154	s. o.
2002-2003 1er trimestre	Réponses aux demandes par courriel	80 %	95 %	76	42 %
2002-2003 4e trimestre	Réponses aux demandes par courriel	80 %	96 %	193	33 %
2003-2004	Réponses aux demandes par courriel	80 %	93 %	90	42 %

Note : La colonne « résultat » représente le cumulatif des appréciations « très satisfait » et « satisfait ».

Des études pour connaître la satisfaction de la clientèle au regard de la prestation sont administrées régulièrement par le Centre de renseignements. Le tableau reproduit ci-dessus illustre les résultats obtenus annuellement au cours des trois derniers exercices financiers.

Le taux de satisfaction moyen est de 93 %, ce qui démontre une qualité des services élevée au regard des demandes de renseignements par téléphone ou par courriel, depuis 2001.

Évaluation de la satisfaction de la clientèle qui a assisté à des rencontres de formation ou d'information offertes par le Directeur général des élections

Année	Type de service évalué	Clientèle	Cible	Résultat	Nombre de participants	Nombre de répondants	Taux de réponse à l'évaluation
2001-2002	50 rencontres de formation	Agents officiels de candidats indépendants autorisés	70 %	99 %	776	440	57 %
2001-2002	2 rencontres de formation	Trésoriers municipaux	70 %	98 %	65	56	86 %
2002-2003	122 rencontres de formation et d'information	Partis politiques, agents officiels, milieu scolaire et grand public	80 %	98 %	1 402	981	70 %
2003-2004	Volet municipal : - 29 rencontres publiques d'information - 28 rencontres de formation	Grand public Agents officiels de partis et de candidats indépendants	80 %	99 %	410 282	436	63 %
2003-2004	Volet scolaire : - 24 rencontres publiques d'information - 28 rencontres de formation	Grand public Candidats autorisés	80 %	97 %	487 451	497	53 %

Le taux moyen de satisfaction des différentes clientèles qui ont assisté à des rencontres de formation ou d'information portant principalement sur le financement des partis politiques et le contrôle des dépenses électorales est de 98 % depuis 2001.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Une gestion moderne axée sur la qualité des services	Des services de qualité aux citoyens et aux partenaires

Objectif institutionnel 3

D'ici 2005, améliorer la qualité de la liste électorale permanente en visant un taux d'exactitude de 96 % des inscriptions lors de la prise d'un décret électoral.

Indicateur : Le taux d'exactitude de la LEP.

Au regard de l'objectif institutionnel 3 qui vise un taux d'exactitude de 96 % des inscriptions lors de la prise d'un décret électoral, les résultats obtenus lors des élections générales du 14 avril 2003 permettent de conclure que la cible visée a été dépassée.

En effet, le taux de modification à la liste électorale en période de révision, qui a été retenu comme indicateur du taux d'exactitude, s'est établi à 2 % en 2003, ce qui représente un taux d'exactitude de 98 % des données contenues à la liste électorale permanente lors de la prise du décret. Il s'agit là d'une amélioration marquée. À titre de comparaison, le pourcentage de modifications était de 5,5 % lors des élections générales de 1998, pour un taux d'exactitude de 94,5 %.

La définition du taux d'exactitude

Le taux d'exactitude peut être établi en comparant la liste électorale au jour de la prise du décret électoral et les listes électorales telles que produites après la période de révision et celle de révision spéciale. Selon un tel indicateur, un taux d'exactitude de 98 % signifie que des modifications ont été apportées à 2 % des inscriptions apparaissant sur la liste électorale permanente (LEP) lors de la révision et de la révision spéciale tenues au cours de ces élections.

Le total des modifications se compose de changements à la suite de décès d'électeurs ou de modifications apportées aux adresses en raison de déménagements effectués juste avant les élections ou durant la période électorale, et d'inscriptions d'électeurs absents de la liste électorale permanente.

En vertu de la Loi électorale, l'inscription sur la liste électorale permanente revêt un caractère volontaire. Une personne qui a la qualité d'électeur peut refuser que son nom soit inscrit sur la LEP et demander à être inscrite lors de la révision effectuée à l'occasion d'un scrutin précis. Une marge de modifications en révision est donc tout à fait normale, compte tenu d'un certain nombre de corrections qui ne peuvent être prévues avant le décret électoral.

La révision de la liste électorale

Pendant un événement électoral, la révision de la liste électorale se déroule en deux phases successives : la révision ordinaire et la révision spéciale. De plus, une commission de révision est consacrée au vote des électeurs hors du Québec. Elle est établie au bureau du directeur général des élections.

Nombre de commissions de révision	2003	1998
Révision ordinaire	570	641
Révision spéciale	142	375

La loi obligeait en 1998 d'avoir 3 commissions de révision spéciale par circonscription, ce qui était particulier à cette élection.

Les commissions de révision ordinaire, qui reçoivent les demandes d'inscription, de correction et de radiation à la liste électorale et qui statuent à leur sujet, ont effectué leurs travaux tel que prévu au calendrier électoral. Les électeurs pouvaient y présenter leurs demandes de révision du 24 mars au 1er avril et du 1er au 6 mai pour l'élection dans Champlain. Après la révision ordinaire, on dénombrait 66 275 inscriptions, 53 845 radiations et 7 123 corrections à la liste électorale.

La période de révision spéciale, quant à elle, s'est déroulée du 2 au 10 avril et du 7 au 15 mai dans Champlain. En révision spéciale, seul l'électeur concerné peut présenter une demande, sauf évidemment dans le cas d'une radiation liée à un décès. Les commissions de révision spéciale ont traité 16 805 demandes d'inscription, 11 560 demandes de correction et 1 099 demandes de radiation à la liste électorale.

Le nombre d'électeurs inscrits à la LEP

Le nombre d'électeurs inscrits à la liste électorale pour le scrutin du 14 avril s'établissait à 5 490 551. Ce nombre inclut les 5 531 électeurs inscrits au vote hors du Québec et les 2 920 électeurs détenus. C'est une augmentation de 236 069 personnes inscrites à la liste qui a été notée par rapport aux élections générales de 1998.

Voici des tableaux comparatifs sur la liste électorale permanente.

Décret ou recensement

	Élections générales 1998-11-30	Élections générales 2003-04-14
Électeurs	5 189 168	5 464 425
Électeurs non recoupés au décret	84 638	5 928

Révision

	Élections générales 1998-11-30		Élections générales 2003-04-14	
Inscriptions permanentes	101 726	2.0 %	31 146	0.6 %
Inscriptions temporaires	1 193	0.0 %	1 726	0.0 %
Déménagements	86 520	1.7 %	50 208	0.9 %
Inscriptions nettes	**189 439**	**3,7 %**	**83 080**	**1,5 %**
Radiations totales	**143 844**	**2,8 %**	**65 405**	**1,2 %**
Radiations	48 823	0.9 %	10 314	0.2 %
Radiations (déménagements)	86 520	1.7 %	50 208	0.9 %
Radiations (Hors Québec)	8 501	0.2 %	4 883	0.1 %
Radiations nettes	**57 324**	**1,1 %**	**15 197**	**0,3 %**
Radiations (non recoupés)	20 704	0.4 %	924	0.0 %
Corrections	**38 427**	**0,7 %**	**8 222**	**0,2 %**
Corrections (non recoupés)	19 820	0.4 %	1 424	0.0 %
Électeurs inscrits sans les votes spéciaux	**5 234 763**		**5 482 100**	
Inscriptions votes spéciaux - Vote Hors Québec	16 606		5 531	
Inscriptions votes spéciaux - Vote des détenus	3 113		2 920	
Électeurs inscrits (TOTAL)	**5 254 482**		**5 490 551**	
Électeurs ayant voté	4 115 163	78.3 %	3 866 248	70.5 %
Actes de révision (bruts)	371 710	7.2 %	156 707	2.9 %
Actes de révision (nets)*	285 190	5.5 %	106 499	2.0 %

*Les actes de révision (nets) comprennent toutes les inscriptions, toutes les corrections et toutes les radiations autres que les déménagements.

Le taux d'exactitude de la liste électorale permanente selon la catégorie de modifications

Catégorie de modification	Pourcentage d'actes de révision (nets) après la LEP							Pourcentage d'actes de révision (nets) avant la LEP	
	Argenteuil 1998-06-15	Générales 1998-11-30	Mercier 2001-04-09	Blainville, Jonquière, Labelle et Laviolette 2001-10-01	Anjou, Saguenay et Viger 2002-04-15	Berthier, Joliette, Lac-Saint-Jean et Vimont 2002-06-17	Générales 2003-04-14	Générales 1994-09-12	Référendum 1995-10-30
Inscriptions	1,5 %	3,7 %	1,2 %	1,2 %	0,6 %	0,7 %	1,5 %	5,6 %	5,9 %
Radiations	1,6 %	1,1 %	1,1 %	0,2 %	0,2 %	0,1 %	0,3 %	0,2 %	1,0 %
Corrections	1,0 %	0,7 %	0,2 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,2 %	0,6 %	1,6 %
Temporaires (Sauf travailleurs et étudiants)	2	1 193	28	47	54	20	1 726	0	0
Non recoupés	1 621	84 638	778	349	239	219	5 928	0	0
Pourcentage d'actes de révision (nets)	4,1 %	5,5 %	2,5 %	1,6 %	0,9 %	1,0 %	2,0 %	6,4 %	8,5 %
Taux d'exactitude	95,9 %	94,5 %	97,5 %	98,4 %	99,1 %	99,0 %	98,0 %		
Objectif	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %	96,0 %		
Écart	-0,1 %	-1,5 %	1,5 %	2,4 %	3,1 %	3,0 %	2,0 %		
Évaluation	-	-	+	+	+	+	+		

Orientation stratégique — Une gestion moderne axée sur la qualité des services

Axe d'intervention — L'utilisation optimale des technologies

Objectif institutionnel

4 D'ici 2005, moderniser les outils et les systèmes, d'abord en simplifiant les processus et les opérations, pour ensuite utiliser de façon optimale les technologies et améliorer la qualité des services offerts.
Indicateur : Le nombre d'outils et de systèmes modernisés.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, préparer et /ou implanter 9 nouveaux outils et 4 nouveaux systèmes.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de nouveaux outils ou systèmes	13	9

Commentaires
Le Directeur général des élections utilise 23 systèmes informatiques, comptant plus de 400 unités de traitement. Plusieurs de ces systèmes en place depuis 1985 ne répondent plus aux besoins. L'institution a donc entrepris une refonte complète de ses systèmes informatiques.

L'an dernier, la Direction de l'informatique avait implanté 7 nouveaux outils ou systèmes. Cette année, ce sont 9 nouveaux outils ou systèmes qui ont été implantés.

Type d'outil ou de système	Type de service amélioré	Type d'intervention visée	Avantages ou retombées
Logiciel Visio	Outil de productivité	Implantation du logiciel	-Utilisation optimale des technologies -Économie de temps
Visioconférence	Outil de productivité	Intégration d'une nouvelle technologie	-Utilisation optimale des technologies -Meilleures communications -Économie de temps
Nouveau système relatif à l'autorisation et au financement scolaire (AFS)	Tenue d'un événement -Soutien aux commissions scolaires	Développement d'un nouveau système	-Utilisation optimale des technologies -Outils de travail performant et flexible -Économie de temps -Nouvelles responsabilités dans le domaine scolaire
Logiciel Discoverer	Manipulation des données corporatives	Implantation d'un logiciel	-Utilisation optimale des technologies -Économie de temps -Autonomie des utilisateurs et flexibilité
Logiciel de gestion du réseau et des postes de travail (Novell, Windows)	Administration du réseau et des postes	Implantation de nouvelles versions	-Plus de stabilité et de fonctionnalités -Utilisation optimale des technologies
Logiciel de bureautique (Office et GroupWise)	Outil de productivité, communications	Implantation de nouvelles versions	-Plus de stabilité et de fonctionnalités -Utilisation optimale des technologies
Banc d'essais en géomatique	Sécurité et méthodes de développement	Essais comparatifs	-Amélioration de la sécurité -Définition d'une méthodologie de développement

Refonte du système informatique de vérification municipale (AFM)	-Tenue d'un événement -Soutien aux municipalités -Meilleur outil de travail	Développement d'un nouveau système	-Intégration à la base de données corporatives -Outil de travail plus flexible, plus performant et adapté aux nouveaux besoins
Refonte du système informatique pour tenir un scrutin provincial (OEP) – 1ère étape : architecture	-Tenue d'un événement -Soutien aux directeurs du scrutin -Meilleur outil de travail	Développement d'un nouveau système	-Outil de travail plus flexible, plus performant et adapté aux nouveaux besoins -Intégration à la base de données corporatives

Les projets non réalisés sont les suivants :

- l'implantation de GIRÈS en raison de la décision gouvernementale d'y mettre fin;
- l'implantation du logiciel Magic, au Centre de renseignements, n'a pas été réalisée car le logiciel ne répondait pas aux besoins des utilisateurs;
- l'implantation d'un nouveau système de gestion à la Commission permanente de révision car les autres systèmes de la refonte ont été jugés prioritaires;
- l'analyse des besoins des projets de formation à distance a, quant à elle, été reportée.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, faire en sorte que les présidents d'élection municipale puissent remplir directement à l'écran de leur ordinateur au moins 35 formulaires.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de formulaires	35	83

Commentaires
En début d'exercice, l'inventaire des formulaires a été dressé. Au cours de l'année 2003-2004, ce sont 83 formulaires qui ont été mis en ligne, sur l'extranet, sous un format « dynamique » c'est-à-dire utilisables directement à l'écran ou sous format « statique » c'est-à-dire récupérables à l'écran pour impression. Certains des formulaires ont été rendus disponibles aux greffiers des 42 municipalités concernées par le processus de consultation des citoyens sur la réorganisation territoriale et d'autres pour les présidents d'élection municipale.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, implanter le système Autorisation et financement scolaire (AFS).

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre d'unités de traitement en opération et leur date d'entrée en opération	57 unités en opération au 2003-12-31	57 unités en opération au 2003-12-31

Commentaires
En 2003-2004, un nouveau système qui permet d'effectuer la gestion informatisée du volet candidature et financement des élections scolaires de 2003 a été développé et implanté. Ce système permet à nos partenaires électoraux d'alimenter les bases de données corporatives du Directeur général des élections via le site extranet. L'ensemble des unités de traitement sont en opération et certaines ont été déployées avec succès auprès des commissions scolaires.

Ce système servira de modèle pour développer les systèmes des paliers provincial et municipal.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, faire développer un outil pédagogique sur cédérom pour donner à distance toute l'information et la formation nécessaires à la clientèle scolaire, en matière de financement.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
La production d'un cédérom et sa mise en ligne	1 cédérom	1 cédérom

Commentaires

Le cédérom intitulé « Présentation interactive – le financement des candidats et le contrôle des dépenses électorales » a été remis à tous les présidents d'élection scolaire au début du mois de septembre. Ces derniers ont pu utiliser ce cédérom pour former les futurs candidats aux élections scolaires.

Il s'agit d'une présentation sous la forme d'une animation électronique audiovisuelle portant sur les règles de financement et le contrôle des dépenses électorales applicables à tous les candidats autorisés lors d'élections scolaires.

La mise en ligne de cet outil de formation a été effectuée le 12 septembre et le public en général pouvait y avoir accès.

Ce cédérom a aussi été utilisé par les représentants de la Direction du financement des partis politiques lors des 24 rencontres publiques d'information qui ont été tenues par l'unité et qui couvraient l'ensemble du territoire de la province.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, répondre à 90 % des demandes qui nous sont adressées à titre de partenaire au projet interministériel « Service québécois de changement d'adresse » visant à doter le Québec d'une assise commune de localisation des adresses civiques en s'appuyant sur une cartographie officielle du territoire québécois.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % des demandes de participation au projet	90 %	100 %

Commentaires

Le Directeur général des élections a participé avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux aux travaux entourant le développement d'un système de changement d'adresse à guichet unique. Il a aussi collaboré à la rédaction des rapports, à la réalisation des travaux techniques et au suivi du projet.

Plusieurs unités administratives du Directeur général des élections ont été associées à l'une ou l'autre des étapes de ce projet. Toutefois, pour le secteur de la cartographie, ce projet revêtait une certaine importance pour la suite du développement du système de géomatique de l'institution. En ce sens, l'implication de ce secteur dans ce projet interministériel a donné d'excellents résultats.

La mise en place du « Service québécois de changement d'adresse » est prévue pour le mois de mai 2004.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, poursuivre le projet d'implantation de la géomatique.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % d'avancement des travaux	100 %	85 %

Commentaires
Le projet d'implantation de la géomatique du Directeur général des élections comporte plusieurs objectifs. Il vise notamment à associer les données de la géobase du gouvernement du Québec à la liste électorale permanente, à faciliter la mise à jour des données, à permettre les échanges de données entre les différentes unités administratives et à automatiser l'édition et la production de documents cartographiques.

Depuis l'an dernier, les travaux ont progressé. La cible retenue pour 2003-2004 concernait : l'analyse préliminaire et l'élaboration de l'architecture du système qui sont complétées ainsi que l'appel d'offres pour le développement du système qui doit être préparé à l'automne 2004.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, revoir les méthodes de production des documents reliés aux candidatures afin de simplifier celles-ci et ainsi réduire les risques d'erreur en raison des courts délais de production de ces documents.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % de réalisation des travaux	100 %	75 %

Commentaires
Afin de simplifier les processus de production des documents tels les bulletins de vote, la carte de rappel, les résultats par téléphone ainsi que les différents documents servant au dépouillement du vote, plusieurs moyens ont été prévus :

1. Consultation des spécialistes en procédés d'infographie et en imprimerie pour explorer la possibilité d'utiliser des nouvelles technologies en matière de production des imprimés.

2. Revue de la disposition graphique des documents afin d'alléger le travail de vérification lors de la production de ces documents.

3. Création de nouvelles méthodes de travail pour simplifier la production des documents reliés à la mise en candidature.

4. Élaboration d'une procédure de création et de transmission des fichiers informatiques des bulletins de vote et des cartes de rappel aux imprimeurs.

5. Mise à l'essai des nouvelles procédures auprès des imprimeurs.

Les travaux énumérés ci-dessus sont réalisés à 75 %. Il reste 10 % des travaux à réaliser à l'étape 2 et 15 % à l'étape 3.

Les simplifications apportées visent la réduction des risques d'erreur, l'allégement du travail de vérification et un gain potentiel en temps/personne.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Une gestion moderne axée sur la qualité des services	Du personnel bien formé, polyvalent et une relève de qualité

Objectif institutionnel

5 D'ici 2005, donner accès à tous les employés à un minimum de 4 activités de formation continue, de perfectionnement ou de ressourcement.

Indicateur : Le nombre d'activités de formation auquel les employés ont eu accès.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, donner accès à tous les employés à un minimum de 1 activité de formation continue, de perfectionnement ou de ressourcement.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre d'activités de formation auxquelles les employés ont eu accès	1 activité par employé	4,5 activités par employé

Commentaires

Par le biais du plan de développement des ressources humaines, différentes activités de formation sont offertes aux membres du personnel et à chaque année, les gestionnaires des différentes unités administratives procèdent en collaboration avec leur personnel à une évaluation des besoins en matière de formation et de perfectionnement.

En 2003-2004, ce sont 980 activités de formation qui ont été suivies par 202 employés permanents et occasionnels, pour un total de 853 jours/personnes et un budget global de 125 135 $.

Le programme d'études a représenté 5 % du budget soit 6 106 $.

Le programme de préparation à la retraite a représenté 4 % du budget soit 5 591 $.

La formation des gestionnaires (gestion par résultats) a, quant à elle, représenté 13 % du budget soit 16 350 $.

L'exercice financier 2003-2004 a été caractérisé par la tenue de plus de 40 sessions de formation de groupe à l'interne portant notamment sur

- la mise en page de documents;
- la rédaction de procédures;
- la gestion par résultats;
- les ateliers de conversation anglaise;
- les cours de français;
- le mieux être au travail;
- l'individu et l'équipe.

Données comparatives

Activités de développement des ressources humaines							
Année	Jours/ personnes utilisés	Total des coûts	% des coûts de développement par rapport à la masse salariale	Pourcentage du budget de formation pour les activités de développement			
				Formation, colloques, congrès et études de perfectionnement	Bureautique	Français	Anglais
2001-2002	881	97 477 $	1,4 %	51 %	23 %	22 %	4 %
2002-2003	692	102 050 $	1,07 %	59 %	22 %	13 %	6 %
2003-2004	854	125 135 $	1 %	80 %	5 %	7 %	8 %

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, organiser 3 ateliers de formation en relations de presse à l'intention des directeurs du scrutin afin qu'ils puissent mieux remplir leur rôle de communicateur lors de prochains événements électoraux.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre d'ateliers organisés	3	2

Commentaires

Bien qu'ils ne fassent pas partie intégrante du plan de développement des ressources humaines, les directeurs du scrutin ont eu accès à des activités de formation.

Deux ateliers de formation en relations de presse ont été donnés à 10 directeurs du scrutin. La préparation des consultations référendaires municipales, qui a débuté en janvier 2004, a fait en sorte que le 3e atelier prévu a dû être reporté au prochain exercice financier.

De plus, en novembre 2003, la firme Dolmen psychologie industrielle inc. a donné une session de formation sur la gestion par résultats aux directeurs du scrutin et à leurs adjoints. Cette formation devrait leur permettre de mettre en application les grands principes qui découlent de ce type de gestion lors d'événements électoraux.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Une gestion moderne axée sur la qualité des services	Du personnel bien formé, polyvalent et une relève de qualité

Objectif institutionnel

6 D'ici 2005, se doter et mettre en œuvre un plan triennal visant à assurer une relève de qualité et la polyvalence du personnel.

Indicateur : Le nombre de moyens développés.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, analyser des programmes et établir les bases d'un plan visant à assurer une relève de qualité, le transfert de l'expertise et la polyvalence du personnel.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le pourcentage de l'objectif réalisé	100 %	60 %

Commentaires

L'objectif de cette année visait à terminer l'analyse entreprise en 2002-2003 et à établir les bases du plan triennal. Ces deux activités ont été complétées. Il reste donc 40 % de travaux à réaliser pour atteindre l'objectif institutionnel qui est de se doter et de mettre en œuvre un plan triennal visant à assurer une relève de qualité et la polyvalence du personnel.

Afin d'être en mesure d'atteindre l'objectif visé en 2005, le Directeur général des élections a fait de cet objectif une priorité institutionnelle pour la prochaine année.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Une institution centrée sur sa mission première : l'administration des scrutins	Une planification continue et concertée des scrutins provinciaux

Objectif institutionnel

7 Assurer une planification continue et concertée des opérations électorales, de façon à ce que les 8 directions soient prêtes à tenir une élection ou un référendum en tout temps.

Indicateur : L'état de la planification dans les 8 directions.

Les élections et les référendums provinciaux sont au cœur de la mission du Directeur général des élections du Québec. En effet, l'institution possède, en matière de scrutins provinciaux, un mandat exclusif. Aussi doit-elle être prête, en tout temps, à mener une élection ou un référendum. À cette fin, toutes les unités administratives des huit directions qui composent l'organisation doivent se concerter et s'assurer d'une planification continue des activités liées à ces opérations électorales.

Le 12 mars 2003, lors de la prise du décret, tout le personnel de l'institution ainsi que l'infrastructure qui supporte la tenue d'élections étaient prêts à relever le défi des élections générales. Les résultats obtenus tout au long de la période électorale ainsi que le jour de l'élection confirment que l'objectif était atteint le jour de la prise du décret électoral.

Les élections générales du 14 avril 2003

Les nouveautés législatives

• L'obligation d'établir son identité au moment du vote

En vertu d'une modification législative introduite en 1999, les électeurs devaient, pour la première fois à l'occasion des élections générales, établir leur identité au moment de voter en présentant la carte d'assurance maladie, le permis de conduire ou le passeport canadien.

L'électeur qui était dans l'impossibilité de présenter l'un des trois documents prescrits pouvait, selon la loi, être admis à voter s'il satisfaisait aux conditions prévues. Il devait alors se diriger vers la table de vérification de l'identité des électeurs et y soumettre son cas.

À l'occasion des élections générales d'avril 2003, le Directeur général des élections a procédé à une étude visant à évaluer les mécanismes d'identification des électeurs lors du vote. L'étude évaluative comprenait entre autres un volet d'enquête auprès des électeurs. Les résultats de l'enquête indiquent que :

- 94 % des électeurs savaient, avant leur arrivée au bureau du scrutin, qu'ils devaient présenter une pièce d'identité avant de voter.

Les données recueillies indiquent que les cartes présentées au bureau de vote sont :
- le permis de conduire du Québec : 51,9 %
- la carte d'assurance maladie du Québec : 46,3 %
- le passeport canadien : 1,3 %

- la très grande majorité des personnes interrogées se sont dites favorables à l'idée de devoir présenter une pièce d'identité pour voter;

- la très grande majorité des électeurs ont bien collaboré et étaient très réceptifs à la nouvelle procédure d'identification des électeurs. Tous les propos convergent à l'effet que cette pratique rassure l'électeur sur le fait que personne ne va voter à sa place et confère de la crédibilité au processus électoral;

- la proportion d'électeurs en accord avec l'obligation de s'identifier pour voter est très élevée, soit 97 %.

Voici quelques résultats de ce sondage. Les électeurs devaient indiquer s'ils étaient en accord avec les énoncés reproduits dans la colonne de gauche :

Processus d'identification - Pertinence et satisfaction des électeurs

	Total n=876	Homme n=393	Femme n=483	Moins de 35 ans n=184	35 ans à 54 ans n=396	55 ans et plus n=296	Français n=780	Anglais n=96	Montréal n=446	Québec n=90	Plus de 5 000 n=172	Moins de 5 000 n=168
	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10
Les électeurs doivent fournir une pièce d'identité afin de pouvoir voter	**9,7**	9,7	9,7	9,6	9,7	9,7	9,7	9,6	9,6	9,7	9,8	9,6
L'obligation de s'identifier est importante pour assurer que seules les personnes qui ont le droit de vote puissent voter	**9,7**	9,6	9,7	9,5	9,7	9,7	9,7	9,6	9,6	9,8	9,8	9,6
Les pièces demandées (carte d'assurance maladie, permis de conduire, passeport canadien) sont adéquates pour assurer l'identification de l'électeur	**9,4**	9,3	9,4	9,2	9,3	9,5	9,4	9,3	9,3	9,3	9,6	9,3
L'obligation de s'identifier permet d'éviter la fraude	**9,3**	9,2	9,3	9,0	9,2	9,6	9,3	9,2	9,2	9,4	9,6	9,2
Le personnel électoral applique la procédure d'identification des électeurs d'une façon rigoureuse	**9,2**	9,0	9,3	9,0	9,1	9,3	9,2	9,0	9,1	9,1	9,4	9,0
Moyenne	**9,4**	**9,4**	**9,5**	**9,3**	**9,4**	**9,6**	**9,4**	**9,3**	**9,4**	**9,5**	**9,6**	**9,3**

• L'avis d'inscription

La Loi électorale prévoit qu'au plus tard le vingt-deuxième jour précédant celui du scrutin, le Directeur général des élections expédie à chaque adresse un avis indiquant les renseignements sur les électeurs inscrits sur la liste électorale permanente à cette adresse ou mentionnant, le cas échéant, qu'aucun électeur n'y est inscrit.

L'avis d'inscription a été expédié par la poste à quelque 3 500 000 foyers québécois.

En plus de l'information qu'il contenait précédemment, soit le nom et l'adresse des électeurs inscrits, cet avis précisait cette année les dates, les heures et les lieux des bureaux de révision, de même que l'information relative au vote par anticipation et les coordonnées complètes des bureaux des directeurs du scrutin.

Données comparatives :

En 1998, pendant la période de distribution de l'avis d'information (nom donné précédemment à l'avis d'inscription), le Centre de renseignements a répondu à 21 774 comparativement à 20 800 en 2003.

Quelque 400 plaintes ou commentaires négatifs au sujet de l'avis portant sur sa compréhension ou sur sa distribution ont été enregistrés en 1998 comparativement à 40 plaintes en 2003. Ces plaintes ont porté principalement sur le fait que des personnes autres que les électeurs domiciliés à une adresse y étaient inscrites.

• Les heures de votation

Une autre modification à la loi est venue allonger les heures d'ouverture des bureaux de vote à l'occasion du scrutin ordinaire. Ainsi, les électeurs ont bénéficié d'une heure additionnelle pour exercer leur droit de vote, les bureaux étant ouverts de 9 h 30 à 20 h 30.

Les heures du vote par anticipation sont toutefois demeurées les mêmes qu'en 1998, soit de 14 h à 21 h le dimanche et le lundi de la semaine précédant le jour du scrutin.

• L'arrêt de la distribution de la liste électorale

La Loi électorale a, par ailleurs, été modifiée afin de ne plus distribuer la liste électorale au domicile des électeurs.

Cette mesure a été instaurée en réponse à des commentaires et à des plaintes à l'effet que la distribution de la liste électorale pouvait porter atteinte à la vie privée et à la sécurité des citoyens, en particulier de femmes vivant seules.

Les électeurs ont quand même pu vérifier leur inscription sur la liste électorale par l'entremise de l'avis d'inscription expédié à toutes les adresses de chacune des circonscriptions.

• Électeurs qui quittent temporairement leur domicile pour des raisons de sécurité

Depuis 1998, la Loi électorale permet aux personnes qui doivent quitter temporairement leur domicile pour assurer leur sécurité ou celle de leurs enfants de voter, soit à l'endroit où elles ont leur domicile, soit à l'endroit où elles résident de façon temporaire.

Cependant, comme la loi exige que l'électeur décline ses nom et adresse au scrutateur au moment de voter, plusieurs d'entre elles se trouvaient dans une situation difficile puisque les centres ou les refuges qui les hébergent demandent, pour des raisons de sécurité évidentes, que l'adresse du lieu demeure confidentielle.

Afin de solutionner ce problème, la loi a été modifiée pour permettre aux électeurs qui vivent ce genre de situation de voter dans une section de vote autre que celle de leur domicile et ce, sans avoir à révéler l'adresse du lieu de leur hébergement temporaire.

• L'abolition du serment lors du vote par anticipation

Dans le passé, les électeurs qui se prévalaient du vote par anticipation devaient déclarer sous serment qu'ils satisfaisaient aux conditions requises par la loi. Le secrétaire du bureau de vote devait inscrire dans un registre le nom et l'adresse de l'électeur qui demandait à voter par anticipation.

La Loi électorale a été modifiée de sorte qu'aux élections générales de 2003, les électeurs qui ont voté par anticipation n'ont pas eu à prêter serment avant d'être admis à voter. De plus, le secrétaire du bureau de vote n'a pas eu à inscrire ces mentions au registre.

Il est toutefois important de noter que le vote par anticipation demeure réservé aux électeurs qui sont membres du personnel électoral, aux personnes handicapées et aux électeurs qui ont des raisons de croire qu'il leur sera difficile d'exercer leur droit de vote le jour du scrutin.

• Les dépenses électorales

Au chapitre des dépenses électorales, des modifications aux dispositions relatives au contrôle des dépenses ont été apportées en 2001. Les avances et les remboursements basés sur les résultats de l'élection précédente ont été supprimés. Par contre, les partis autorisés et les candidats qui y ont droit reçoivent une avance sur le remboursement des dépenses électorales qu'ils ont effectuées.

Les limites des dépenses électorales que peut effectuer un parti ou un candidat ont été haussées. Il s'agit d'une indexation annuelle, prévue par la loi pour compenser l'inflation. Pour un parti politique, les limites ont été portées cette année à 0,62 $ par électeur dans les circonscriptions où un parti présente un candidat. Pour un candidat, elles ont été haussées à un maximum de 1,04 $ par électeur de la circonscription.

Pour les élections générales d'avril 2003, le total des dépenses électorales permises s'est établi à 5 754 186,10 $ pour l'ensemble des candidats d'un parti et à 3 404 025,06 $ pour un parti politique autorisé, ce qui totalisait 9 158 211 $.

• Les préposés à la liste électorale

En 2001, l'adoption du projet de loi no 1 a modifié la composition du personnel électoral en prévoyant la nomination de préposés à la liste électorale. Ainsi, pour chaque bureau de vote le jour du scrutin, le directeur du scrutin a nommé deux préposés à la liste électorale, l'un recommandé par le candidat du parti s'étant classé premier lors de la dernière élection et l'autre par le candidat du parti s'étant classé deuxième.

Les préposés à la liste électorale ont notamment pour fonction de fournir aux releveurs de listes l'information relative aux électeurs ayant exercé leur droit de vote.

La carte de rappel

La carte de rappel est un des moyens que le Directeur général des élections met à la disposition des électeurs pour les aider à exercer leur droit de vote.

Les cartes de rappel ont été distribuées selon la méthode habituelle soit de porte-à-porte, par des distributeurs locaux recrutés par les directeurs du scrutin. L'opération a été gérée localement, sous la direction des directeurs du scrutin.

Au total, 74 plaintes ont été reçues au Directeur général des élections concernant la distribution des cartes de rappel à l'occasion des élections générales du 14 avril 2003. De ce nombre,10 plaintes émanaient de la circonscription de Jacques Cartier; 4 de Sainte-Marie–Saint-Jacques; 4 de Westmount–Saint-Louis; les autres plaintes étaient réparties dans une trentaine de circonscriptions, à raison d'une à deux plaintes chacune.

Lors des élections générales de 1998, seulement 2 plaintes avaient été enregistrées concernant la distribution de la carte de rappel.

Des mesures seront prises pour remplacer la distribution traditionnelle par l'utilisation de la poste, lors du prochain événement électoral.

Le vote itinérant

Un électeur incapable de se déplacer et hébergé dans un centre hospitalier ou un centre d'accueil au sens de la Loi sur les services de santé et des services sociaux peut adresser une demande pour s'inscrire sur la liste électorale et pour voter à un bureau de vote itinérant. Pour la circonstance, le scrutateur, le secrétaire et un président de la table de vérification de l'identité se rendent auprès des électeurs admis au vote itinérant de 9 h à 13 h les dimanche, lundi et, au besoin, le mardi de la semaine qui précède le jour du scrutin.

Des demandes d'électeurs en provenance de 284 établissements reconnus comme centre hospitalier ou centre d'accueil au sens de la loi, sur une possibilité de 632 établissements, ont été reçues, par les directeurs du scrutin, et ont nécessité le déplacement de bureaux de vote itinérants (BVI) dans ces établissements.

L'accessibilité des bureaux de vote le jour du scrutin

À l'occasion des élections générales d'avril 2003, les directeurs du scrutin ont déployé de nombreux efforts pour rendre les bureaux de vote accessibles aux personnes handicapées.

Ainsi, le jour du vote ordinaire, 3 241 bureaux de vote étaient accessibles sur un total de 3 330 bureaux. Le pourcentage d'accessibilité s'est donc établi à 97,43 %, ce qui représente une augmentation de près de 1 % par rapport aux élections générales de 1998.

Malgré les efforts accomplis, 89 bureaux de vote n'ont pu être rendus accessibles aux personnes handicapées. Les directeurs du scrutin concernés ont dû obtenir une dérogation en vertu de la Loi électorale pour y accueillir les électeurs.

Accessibilité des bureaux de vote ordinaire	
Nombre total d'endroits de vote le jour du scrutin	3 330
Nombre de dérogations	89
Nombre d'endroits accessibles aux personnes handicapées	3 241
Pourcentage du taux d'accessibilité	97,43 %
Nombre de circonscriptions électorales touchées	40
Nombre d'électeurs visés	108 732
Pourcentage par rapport au nombre d'électeurs inscrits (Excluant le vote hors du Québec et le vote des détenus)	1,98 %

Motifs de dérogation	**Nombre**
Dénivellation de terrain trop importante pour installer facilement une rampe d'accès	23
Coût très élevé	12
Rampe d'accès impossible à installer en raison, notamment, de la configuration de l'endroit	21
Espace insuffisant pour l'installation d'une rampe d'accès	14
Bâtiment ancien	2
Camp de travailleurs	14
Local trop étroit pour contenir les bureaux de vote nécessaires	1
Autres	2
Total	**89**

Le taux de participation

Avec un taux de participation de 70,42 % aux élections générales du 14 avril 2003, le Québec a enregistré son plus faible taux de participation depuis 1927. Il s'agit d'une baisse de 7,9 % par rapport au scrutin de 1998. Le vote par anticipation laissait toutefois présager un fort taux de participation.

Les États-Unis avec un taux de participation de 48,5 % aux élections législatives en l'an 2000 et de 51 % aux présidentielles de la même année, la Grande Bretagne, avec un taux de 59,4 % en 2001, le Mexique avec 57,9 % en 2000, le Canada avec 61,2 % en 2000 et l'Ontario avec 58,3 % en 1998 et 56,8 % en 2003, semblent particulièrement affectés par le phénomène de la baisse de participation électorale.

Les taux de participation aux élections générales québécoises au cours des 30 dernières années étaient les suivants :

Année	Taux de participation
1973	80,38 %
1976	85,27 %
1981	82,49 %
1985	75,64 %
1989	74,95 %
1994	81,52 %
1998	78,32 %
2003	70,42 %

Le site Internet du Directeur général des élections

Tout au long de la période électorale, le site Internet du Directeur général des élections a constitué une vitrine interactive pour l'électorat québécois. Un nombre record d'internautes ont visité le site www.electionsquebec.qc.ca.

Ainsi, 129 486 visiteurs uniques ont fréquenté le site du 12 mars au 15 avril inclusivement. Le nombre total de sessions s'est élevé à 275 499, tandis que le nombre de requêtes au serveur s'établissait à 24 946 130.

Parmi les nouveaux types de services offerts, mentionnons l'application « Trouvez votre bureau de révision et de vote », qui a reçu à elle seule 137 640 requêtes. Le formulaire VHQ a fait l'objet de 6 067 requêtes, tandis que la section « DS/Candidats/Carte de la circonscription » s'est vu adresser 84 495 requêtes.

Les électeurs ont eu accès à une information générale très diversifiée par l'entremise du site Internet : les communiqués de presse, l'agenda électoral, le vote hors du Québec, les mesures facilitant l'exercice du vote, la liste des candidats, le financement politique, les intervenants particuliers et les résultats préliminaires en ligne le soir du scrutin n'en sont que quelques exemples.

Les candidatures

La Loi électorale précise qu'une personne qui désire se porter candidate doit, au plus tard à 14 heures le seizième jour précédant celui du scrutin, produire une déclaration de candidature au bureau principal du directeur du scrutin.

Pour les élections générales du 14 avril 2003, la période de réception des déclarations de candidatures a pris fin le 29 mars à 14 heures. Le nombre de candidats dans les 125 circonscriptions électorales du Québec s'est établi à 644.

Si on inclut la reprise de l'élection dans la circonscription de Champlain, qui s'est tenue le 20 mai 2003, le nombre de candidats a totalisé 646. Dans le cas de cette élection, la période de réception des déclarations de candidatures s'est terminée le 5 mai.

Candidatures	14 avril	20 mai (Champlain)*	Total (Nombre)	Total (%)
Hommes	472	1	473	73 %
Femmes	172	1	173	27 %
Total	**644**	**2**	**646**	**100 %**

* Les chiffres que l'on retrouve dans cette colonne représentent les nouveaux candidats qui se sont ajoutés à ceux qui s'étaient présentés dans la circonscription de Champlain lors de l'élection du 14 avril.

Partis politiques autorisés et candidatures		
ACTION DÉMOCRATIQUE DU QUÉBEC/ÉQUIPE MARIO DUMONT	A.D.Q./É.M.D.	125
BLOC POT	B.P.	56
PARTI DÉMOCRATIE CHRÉTIENNE DU QUÉBEC	P.D.C.Q.	25
PARTI ÉGALITÉ/EQUALITY PARTY	P.É./E.P.	21
PARTI LIBÉRAL DU QUÉBEC/QUÉBEC LIBERAL PARTY	P.L.Q./Q.L.P.	125
PARTI MARXISTE-LÉNINISTE DU QUÉBEC	P.M.L.Q.	23
PARTI QUÉBÉCOIS	P.Q.	125
PARTI VERT DU QUÉBEC/GREEN PARTY OF QUÉBEC	P.V.Q./G.P.Q.	37
UNION DES FORCES PROGRESSISTES	U.F.P.	74
INDÉPENDANT OU SANS DÉSIGNATION	IND.	35
TOTAL		**646**

Les intervenants particuliers

La Loi électorale réserve le statut d'intervenant particulier aux électeurs, ou aux groupes dont la majorité des adhérents ont la qualité d'électeur, qui désirent effectuer des dépenses de publicité dans le but de faire connaître leur opinion sur un sujet d'intérêt public ou de militer pour l'abstention ou l'annulation du vote. L'intervenant particulier ne peut favoriser ni défavoriser directement un candidat ou un parti.

Pour se prévaloir du statut d'intervenant particulier, l'électeur ou le groupe doit préalablement obtenir une autorisation du directeur du scrutin de la circonscription du domicile de l'électeur qui fait la demande. Pour les élections générales du 14 avril 2003, la demande d'autorisation devait être effectuée durant la période du 18 mars au 1er avril inclusivement.

L'intervenant particulier peut engager, pour toute la durée de la période électorale, uniquement des dépenses de publicité pour un maximum de 300 $ afin de faire connaître le message qu'il entend promouvoir. Toutefois, la loi lui interdit de faire ou d'engager des dépenses en commun avec qui que ce soit, c'est-à-dire un autre intervenant particulier, un parti politique, un candidat, etc.

Dans les 30 jours qui suivent le jour fixé pour le scrutin, l'intervenant particulier doit remettre un rapport de toutes ses dépenses au Directeur général des élections suivant la formule prescrite.

En ce qui concerne les élections générales de 2003, sept intervenants particuliers ont reçu une autorisation du directeur du scrutin. Il s'agit de cinq groupes et de deux individus. Deux intervenants particuliers n'ont engagé aucune dépense.

Les circonscriptions où des autorisations à agir comme intervenant particulier ont été accordées sont les suivantes : Chambly (2), Dubuc, Laporte, Louis-Hébert, Marguerite-d'Youville et Westmount–Saint-Louis.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Une institution centrée sur sa mission première : l'administration des scrutins	La révision et la simplification des procédures et des opérations

Objectif institutionnel

8 **Procéder, d'ici 2005, à la révision des procédures et des principales opérations électorales, dans le but de les simplifier et de les alléger.**

Indicateur : Le nombre de procédures et d'opérations révisées et simplifiées.

Objectif opérationnel

En 2003-2004, réviser à 100 % le « Règlement sur les conditions d'exercice des fonctions de directeur du scrutin ».

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % de révision du règlement	100 %	100 %

Commentaires

L'article 550 de la Loi électorale donne au Directeur général des élections le pouvoir d'élaborer des règlements sur les matières qui doivent être prévues par règlement en vertu de cette loi.

Le Directeur général des élections a donc révisé Le *Règlement sur les conditions d'exercice des fonctions de directeur du scrutin* et l'a soumis à la Commission de l'Assemblée nationale pour approbation.

Les modifications soumises portaient autant sur la forme que sur le fond et tenaient compte notamment de l'évolution de la fonction de directeur du scrutin. Les modifications proposées étaient les suivantes :

- Les titulaires d'une charge publique aux niveaux fédéral, provincial, municipal et scolaire ne pourront poser leur candidature au poste de directeur du scrutin pendant les deux années suivant la fin de leur mandat. Cette modification vise à renforcer l'image d'impartialité et de neutralité d'un directeur du scrutin.

- L'interdiction d'exercer des fonctions identiques au niveau municipal a été supprimée. Dorénavant, un directeur du scrutin pourra agir comme président d'élection au niveau municipal ou scolaire, sous réserve de l'autorisation du Directeur général des élections. En corollaire et afin d'assurer l'impartialité et la neutralité notamment dans l'exercice de ces éventuelles fonctions, il sera interdit à un directeur du scrutin d'occuper un poste électif au niveau municipal ou scolaire ou de faire du travail partisan.

- La formulation des principales habiletés que doit démontrer un directeur du scrutin et qui doivent être évaluées dans le cadre du concours de sélection de ceux-ci a été révisée afin de la rendre plus conforme aux exigences de la fonction et en des termes plus appropriés au vocabulaire propre à la gestion des ressources humaines.

- Une modification a été apportée pour ne plus prévoir la disponibilité d'un directeur du scrutin en terme de nombre d'heures mais plutôt en fonction de l'événement lui-même (élections générales, élection partielle, consultation populaire), ce qui permettra au Directeur général des élections de s'assurer que soient remplies toutes les tâches du directeur du scrutin relatives à un événement.

La Commission de l'Assemblée nationale a approuvé, le 31 mars 2004, le *Règlement sur les conditions d'exercice des fonctions de directeur du scrutin* tel que proposé par le Directeur général des élections.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, réviser à 100 % les fonctions de chaque catégorie d'emploi du « Règlement sur le tarif de la rémunération et des frais des membres du personnel électoral ».

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % de révision des fonctions de chaque catégorie d'emploi	100 %	20 %

Commentaires
Faisant suite au processus débuté en novembre 2003 relativement à la gestion par résultats, un profil de compétence de certaines catégories de personnel électoral a été présenté et accepté par les directeurs du scrutin et leurs adjoints.

Ce processus amène à revoir toute l'organisation du bureau principal et à réviser certaines descriptions de tâches. Il s'ensuivra une mise à jour du Règlement sur le tarif de la rémunération et des frais des membres du personnel électoral.

La préparation et la tenue des scrutins référendaires municipaux font en sorte que cet objectif a été reporté au prochain exercice financier.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, analyser les commentaires des directeurs du scrutin concernant les procédures à réviser suite aux élections générales du 14 avril 2003.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % de réalisation de l'analyse des commentaires	100 %	100 %

Commentaires
Après une élection, les directeurs du scrutin doivent produire un rapport d'événement à l'intention du Directeur général des élections. Dans ce rapport, ils formulent différents commentaires et recommandations qui sont, par la suite, analysés par le personnel de l'institution. C'est notamment à la suite de l'analyse des commentaires contenus dans ces rapports que différentes mesures sont prises pour simplifier et alléger des procédures et des processus électoraux.

À la suite des élections générales du 14 avril 2003, la Direction des services à la gestion s'est donné comme objectif de procéder rapidement à l'analyse complète des commentaires produits dans les rapports d'événement des directeurs du scrutin. Cette analyse avait pour but d'évaluer les processus et procédures qu'il serait opportun de réviser et de modifier, et d'établir les priorités en cette matière. L'analyse des commentaires est terminée. Des travaux de révision des processus et procédures sont prévus pour le prochain exercice financier.

Objectif opérationnel

En 2003-2004, réviser à 100 % le processus d'emballage et d'entreposage du matériel électoral.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % de révision du processus	100 %	35 %

Commentaires
Certains directeurs du scrutin ont formulé des commentaires concernant l'emballage du matériel électoral. La Direction des services à la gestion a terminé l'analyse des commentaires reçus sur le sujet et les travaux de révision du processus d'emballage et de l'entreposage du matériel débuteront au cours du prochain exercice financier.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Une institution centrée sur sa mission première : l'administration des scrutins	Des responsabilités pleinement assumées dans le domaine municipal

Objectif institutionnel

9 D'ici 2005, adopter et mettre en œuvre une stratégie d'action concertée visant à affermir la gestion des différents volets de l'administration électorale municipale qui sont sous la responsabilité du Directeur général des élections, notamment le financement des partis politiques, les directives, les enquêtes et les poursuites.

Indicateur : Le nombre de moyens prévus à la stratégie et mis en œuvre.

Les enquêtes et les poursuites

Objectif opérationnel

En 2003-2004, pour les dossiers de plaintes en regard de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités et concernant les élections municipales de novembre 2002 :

- Traiter 95 % des dossiers nécessitant la vérification de rapports en moins de 60 jours de la réception de l'analyse.
- Produire l'avis juridique dans 90 % des dossiers nécessitant une enquête dans un délai maximal de dix mois de l'ouverture du dossier.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
Le % de dossiers nécessitant une vérification traités en moins de 60 jours	95 %	s. o.
Le % d'avis juridiques produits dans les dossiers nécessitant une enquête en moins de 10 mois	90 %	100 %

1. Traiter 95 % des dossiers nécessitant la vérification de rapports en moins de 60 jours de la réception de l'analyse

   Aucune plainte nécessitant la vérification de rapports n'a été reçue. Par ailleurs, 4 dossiers sans enquête ni vérification ont été traités en 2002-2003.

2. Produire l'avis juridique dans 90 % des dossiers nécessitant une enquête dans un délai maximal de dix mois de l'ouverture du dossier

Délai d'avis juridique - Élections municipales du 3 novembre 2002

Type de traitement	Dossier d'enquête traité	Type de dossier	Nombre de dossiers	Délai avis juridique (jours)	Objectifs (jours)	Écart	Pourcentage de dossiers traités
Enquêtes	Traité	Financement	11	134	304	170	100 %
		Scrutin	15	86	304	218	100 %
Total			**26**				**100 %**

Commentaires

Dans le plan d'action 2002-2003, un objectif visant le traitement des plaintes reçues en regard des élections municipales du 3 novembre 2002 avait été élaboré. Cet objectif se divisait en trois catégories de traitement soit : les plaintes ne nécessitant ni vérification du rapport de dépenses électorales, ni enquête, celles nécessitant la vérification du rapport de dépenses électorales et celles nécessitant une enquête. Pour chacune de ces catégories, un objectif spécifique avait été prévu.

Lors de l'élaboration du plan d'action 2003-2004, les deux dernières catégories de traitement ont été reconduites au plan d'action étant donné que les délais prévus aux objectifs n'étaient pas encore écoulés.

Puisqu'aucune plainte de la catégorie nécessitant la vérification du rapport de dépenses électorales n'a été déposée, l'objectif prévu n'a donc pas trouvé application.

Quant à la catégorie des plaintes nécessitant une enquête, tous les avis juridiques pour les 26 dossiers visés ont été produits dans un délai inférieur à 10 mois de l'ouverture du dossier, soit dans une moyenne de traitement de 3,5 mois. Cette catégorie regroupait 86 % des plaintes.

Objectif opérationnel

En 2003-2004, pour les dossiers de plaintes en regard de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités et concernant les élections municipales de novembre 2003 :

- traiter 85 % des dossiers ne nécessitant pas d'enquête en moins de 60 jours de la réception de la plainte ou de la vérification de rapports;
- produire l'avis juridique dans 40 % des dossiers nécessitant une enquête d'ici le 31 mars 2004.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
Le % de dossiers ne nécessitant pas d'enquête traités en moins de 60 jours	85 %	100 %
Le % d'avis juridiques produits dans les dossiers nécessitant une enquête	40 %	66 %

1. Traiter 85 % des dossiers ne nécessitant pas d'enquête en moins de 60 jours de la réception de la plainte ou de la vérification de rapports

Délai sans enquête ni vérification - Élections municipales du 2 novembre 2003

Type de traitement	État du dossier	Type de dossier	Nombre de dossiers	Délai total (jours)	Objectifs (jours)	Écart	Pourcentage de dossiers traités
Sans enquête / Vérification	Fermé	Financement	1	1	60	59	100 %
		Scrutin	2	14	60	46	100 %
Total			**3**				**100 %**

Délai de vérification - Élections municipales du 2 novembre 2003

Type de traitement	État du dossier	Type de dossier	Nombre de dossiers	Délai vérification (jours)	Objectifs (jours)	Écart	Pourcentage de dossiers traités
Vérification	Fermé	Financement	1	19	60	41	100 %
Total			**1**				**100 %**

2. Produire l'avis juridique dans 40% des dossiers nécessitant une enquête d'ici le 31 mars 2004

Délai d'avis juridique - Élections municipales du 2 novembre 2003

Type de traitement	Dossier d'enquête	Type de dossier	Nombre de dossiers	Délai avis juridique (jours)	Objectifs (jours)	Écart	Pourcentage de dossiers traités
Enquêtes	Non traité	Financement	5	-	304	-	0.0 %
		Scrutin	6	-	304	-	0.0 %
	Traité	Financement	6	123	304	181	54.5 %
		Scrutin	15	100	304	204	71.4 %
Total			**32**				**65.6 %**

Commentaires

Les élections municipales du 2 novembre 2003 ont généré l'ouverture de 36 dossiers de plainte dont le traitement a été effectué selon l'un ou l'autre des sous-objectifs prévus au plan d'action.

Le premier sous-objectif était de traiter 85 % des plaintes ne nécessitant pas d'enquête en moins de 60 jours de la réception de la plainte ou de la vérification du rapport de dépenses électorales. Or, seulement 4 plaintes ont fait partie de cette catégorie de traitement, soit 11 %. Ces dossiers ont tous été traités dans un délai moyen de 12 jours.

Le deuxième sous-objectif était de produire l'avis juridique dans 40 % des dossiers de plainte nécessitant une enquête avant le 31 mars. À cette date, l'avis juridique était produit dans 66 % des dossiers dans un délai moyen de 3,5 mois. Ce type de plaintes représente 89 % des plaintes reçues, soit 32 plaintes au total.

Des amendements apportés en 2003 à la Loi sur les élections scolaires ont eu pour conséquence de confier de nouvelles responsabilités au Directeur général des élections dont celle d'enquêter. Puisque des élections scolaires étaient prévues en novembre 2003, il nous est apparu important de nous doter d'un objectif opérationnel spécifique relié au traitement des plaintes pour cet événement qui s'est tenu le 16 novembre 2003. Bien que le présent objectif institutionnel vise l'administration électorale municipale, il nous a semblé pertinent de l'étendre au palier scolaire en ce qui concerne le sujet des plaintes.

Objectif opérationnel

En 2003-2004, pour les dossiers de plainte en regard de la Loi sur les élections scolaires et concernant les élections scolaires de novembre 2003 :

- traiter 85 % des dossiers ne nécessitant pas d'enquête en moins de 60 jours de la réception de la plainte ou de la vérification de rapports;
- produire l'avis juridique dans 40 % des dossiers nécessitant une enquête d'ici le 31 mars 2004.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
Le % de dossiers ne nécessitant pas d'enquête traités en moins de 60 jours	85 %	100 %
Le % d'avis juridiques produits dans les dossiers nécessitant une enquête	40 %	52 %

Commentaires
Lors de l'élaboration du plan d'action 2003-2004, il fut difficile de déterminer un objectif quant aux délais pour le traitement des plaintes en regard des élections scolaires du 16 novembre 2003 puisque c'était la première fois que le Directeur général des élections avait à traiter des plaintes au palier scolaire. Un objectif composé de deux sous-objectifs a donc été formulé, le premier concernant les plaintes ne nécessitant pas d'enquête et le second concernant les plaintes avec enquête.

Dans la catégorie de traitement des plaintes ne nécessitant pas d'enquête, tous les dossiers ont été traités et ce, dans un délai moyen de 14 jours. Cette catégorie représente 37,5 % du nombre total de dossiers soit 37 dossiers.

Quant à la catégorie de traitement des plaintes avec enquête, dans 52 % de ces dossiers, l'avis juridique a été produit et ce, dans un délai moyen de 2,5 mois de l'ouverture. Cette catégorie représente 57,5 % des plaintes reçues.

Plan d'action « éthique et financement »

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, intensifier la supervision du travail d'examen ou de vérification à l'égard des rapports produits par les partis politiques et les candidats autorisés.

Indicateur	Cibles 2003-2004	Résultats
Le nombre de municipalités et de commissions scolaires qui ont fait l'objet d'une supervision	40 municipalités	40 municipalités
	69 commissions scolaires	69 commissions scolaires

Commentaires

L'application des règles portant sur le financement et le contrôle des dépenses électorales qui sont édictées par le chapitre XIII de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités et le chapitre XI de la Loi sur les élections scolaires relève du Directeur général des élections. Le travail de vérification à l'égard des rapports de dépenses électorales et des rapports financiers qui sont produits par chacune des entités autorisées (candidats et partis) est assumé par les trésoriers municipaux et les directeurs généraux des commissions scolaires. En cette matière, le rôle du Directeur général des élections est de former, coordonner et superviser les travaux de vérification effectués. La supervision de ce travail peut se faire par des visites sur place ou par téléphone.

Objectif opérationnel

Mettre en œuvre, pour l'année en cours, les actions de communication prévues au plan d'action 2003-2006 sur le financement des partis politiques et le contrôle des dépenses.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre d'actions de communication réalisées	6	4

Commentaires

Les actions réalisées en août, septembre et octobre 2003 sont les suivantes :

- mise en ligne, sur le Web, de trois capsules d'information sur le financement politique;
- organisation d'une rencontre de presse avant les élections municipales et scolaires portant sur les règles de financement politique applicables pendant une période électorale;
- promotion, sur le Web, des contenus et du calendrier des formations offertes par le Directeur général des élections relativement au financement politique;
- élaboration et diffusion d'un nouvel outil de formation soit une présentation interactive sur le financement politique destinée aux candidats des élections scolaires.

Les événements électoraux tenus en 2003 ainsi que la préparation des consultations référendaires municipales ont obligé l'annulation de deux activités :

- les démarches auprès de revues et de magazines pour proposer des entrevues sur le thème du financement politique;
- la conférence de presse prévue lors du dépôt des rapports financiers des partis politiques provinciaux.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, compléter dans un délai maximal de 12 mois l'examen de tous les rapports de dépenses électorales produits par les candidats et les partis, à la suite des élections générales d'avril 2003 en vue d'assurer un remboursement de dépenses qui soit conforme au cadre juridique et normatif.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
Le nombre de rapports de dépenses électorales examinés et complétés	650	650
Le % de rapports examinés dans les délais	100 %	100 %

Commentaires

Dans son plan d'action « Éthique et financement » 2003-2006, le Directeur général des élections a jugé comme action prioritaire la vérification de la conformité aux dispositions de la loi et l'examen des rapports produits par les entités autorisées. Une des mesures qu'il entendait mettre en œuvre visait à compléter, dans un délai maximal de 12 mois, l'examen de l'ensemble des rapports de dépenses électorales produits par les candidats et les partis, à la suite d'élections générales ou partielles. Lors des élections générales du 14 avril 2003, tous les rapports de dépenses électorales ont été vérifiés dans les délais fixés.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Un leadership bien affirmé dans le domaine de l'administration électorale	La primauté du droit de vote

Objectif institutionnel

10 **Favoriser le plus large exercice possible du droit de vote, que ce soit dans le cadre de la législation actuelle ou en recommandant et en appuyant des changements législatifs adaptés aux besoins des électeurs.**

Indicateur : Le nombre de changements législatifs recommandés et appuyés.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, proposer des modifications à la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités dans le but de faciliter l'exercice du droit de vote lors des scrutins municipaux.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de modifications	5	0

Commentaires

Le Directeur général des élections n'a pu donner suite à son projet de transmettre des propositions de modifications à la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités au cours de l'année. En effet, les responsabilités qui lui ont été dévolues en vertu de la Loi concernant la consultation des citoyens sur la réorganisation territoriale de certaines municipalités ont fait en sorte que l'objectif n'a pu être réalisé. La transmission des propositions de modifications au ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir est prévue pour l'automne 2004.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, proposer une modification à l'article 199 de la Loi électorale concernant la diffusion des renseignements relatifs aux commissions de révision afin de simplifier la façon de livrer l'information à l'électeur et de rendre celle-ci plus cohérente.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
L'émission de la recommandation	Recommandation émise	Atteint

Commentaires

La recommandation concernant la publication des renseignements relatifs aux adresses et aux heures d'ouverture des commissions de révision a été soumise. Cependant, aucun projet de loi modifiant cet article n'a été déposé au cours de l'exercice 2003-2004.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, favoriser le plus large exercice possible du droit de vote en recommandant et en appuyant des changements législatifs adaptés aux besoins des électeurs.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de changements législatifs recommandés ou appuyés	Non déterminée	5

Commentaires

Des recommandations ont été formulées dans le rapport annuel 2002-2003 du Directeur général des élections. Ces recommandations de modifications à la Loi électorale portaient sur les sujets suivants :

- l'exercice du droit de vote de manière à favoriser le plus large exercice possible de ce droit;
- la tenue du scrutin le dimanche;
- le vote des détenus afin de leur permettre de voter par correspondance;
- la réduction du nombre de préposés à la liste électorale et de membres de la table de vérification de l'identité des électeurs;
- les mesures incitatives visant à favoriser une représentation plus équitable des femmes à l'Assemblée nationale.

De plus, un rapport sur l'exercice du droit de vote intitulé : « Améliorer l'accès au vote et favoriser son exercice : une proposition du Directeur général des élections du Québec » devrait être déposé à l'Assemblée nationale en avril 2004. Ce rapport comporte différentes propositions de modifications législatives dont le Directeur général des élections fera état dans son prochain rapport annuel.

Orientation stratégique

Un leadership bien affirmé dans le domaine de l'administration électorale

Axe d'intervention

Des communications externes orientées sur la connaissance et la promotion de l'institution

Objectif institutionnel

11 D'ici 2005, consolider l'image de neutralité de l'institution, assurer sa notoriété et sa crédibilité en informant les différents publics cibles et en faisant connaître l'institution à l'externe.

Indicateur : Le nombre d'activités d'information, de relations publiques, de publicité, d'éducation à la démocratie et de formation.

L'image du Directeur général des élections comme institution

Lors des élections générales du 14 avril 2003, le Directeur général des élections a commandé une étude visant à connaître l'opinion des citoyens sur l'image qu'il projette notamment au regard de sa crédibilité et de sa notoriété, et comme organisme neutre qui assure la démocratie.

Au cours de ce sondage téléphonique, les personnes sélectionnées ont dû répondre à la question suivante : « À quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivant : Le Directeur général des élections du Québec... ». Les notes[2] accordées sont les suivantes :

	Total n=1003	Homme n=447	Femme n=556	Moins de 35 ans n=232	35 ans à 54 ans n=449	55 ans et plus n=322	Français n=893	Anglais n=110	Montréal n=508	Québec n=100	Plus de 5 000 n=203	Moins de 5 000 n=192
	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10	/10
...assure la démocratie	**7,6**	7,7	7,6	7,7	7,8	7,5	7,8	6,9	7,6	8,0	7,8	7,4
...un organisme crédible	**7,5**	7,6	7,5	7,5	7,7	7,4	7,7	6,5	7,5	7,8	7,7	7,5
...est un organisme neutre	**7,5**	7,5	7,5	7,4	7,7	7,3	7,6	6,1	7,4	7,6	7,7	7,4
...est un organisme efficace	**7,2**	7,2	7,2	7,2	7,2	7,2	7,4	5,9	7,2	7,2	7,2	7,0
Moyenne	**7,5**	**7,5**	**7,4**	**7,5**	**7,6**	**7,3**	**7,6**	**6,3**	**7,4**	**7,7**	**7,6**	**7,4**

[2] Unité de mesure : Sur une échelle de 1 à 10, 1 voulant dire pas du tout d'accord avec l'énoncé et 10 tout à fait d'accord avec l'énoncé.

L'évaluation moyenne enregistrée relativement à l'image de l'institution est de 7,5 sur 10. Les éléments évalués obtiennent les notes suivantes : la crédibilité et la neutralité reçoivent chacune la note de 7,5 sur 10, l'efficacité obtient 7,2 sur 10 quant à la connaissance du fait que le Directeur général des élections assure la démocratie le résultat est de 7,6 sur 10.

Les résultats obtenus chez les anglophones sont plus faibles que chez les francophones soit une moyenne de 6,3 par rapport à 7,6.

À la question « Quel est le premier adjectif ou qualificatif qui vous vient à l'esprit en pensant au Directeur général des élections ? » :

- de façon spontanée, un répondant sur trois (33 %) n'est pas en mesure de qualifier le Directeur général des élections indiquant ainsi un manque de connaissance de l'institution;

- pour ceux qui ont donné un qualificatif, la majorité, soit 74 % des répondants ont une perception positive du Directeur général des élections. Ils considèrent l'institution comme bien, honnête et intègre;

- les répondants de 55 ans et plus considèrent le Directeur général des élections plus positivement que les jeunes. Toutefois, une plus grande proportion des répondants de 54 ans et moins (soit 21 %) ou de répondants ayant un niveau de scolarité moins élevé affirment que le Directeur général des élections leur est inconnu ou ne sont pas en mesure de trouver des qualificatifs.

Données historiques

Bien que les unités de mesure, l'échantillonnage et la nature des questions soient quelque peu différents, il est intéressant de mettre en perspective certains résultats des sondages qui ont été effectués en 1980 et en 1991.

Lors d'une « Enquête de notoriété et de perception du Directeur général des élections » réalisée le 7 mars 1980 par la firme Cossette associé – communication – marketing, à partir d'un sondage téléphonique, certains résultats présentaient des informations intéressantes sur la connaissance qu'avaient les citoyens du Directeur général des élections :

- 63 % des répondants déclaraient avoir vu ou entendu parler du Directeur général des élections;

- près de 30 % des répondants déclaraient être dans l'impossibilité d'apporter des précisions concernant les tâches exécutées par le Directeur général des élections;

- 81 % des répondants avaient déclaré que les procédures relatives aux demandes de modifications à la liste électorale se déroulaient de façon honnête;

- 75,8 % des répondants avaient aussi déclaré que le Directeur général des élections et ses collaborateurs ne favorisaient aucun parti spécifique lors des élections.

Lors d'un sondage Omnibus réalisé en septembre 1991 par la firme Impact recherche Marketing, les résultats obtenus au regard de la connaissance qu'avaient les citoyens du Directeur général des élections étaient les suivants :

- 52 % des répondants affirmaient avoir entendu parler du Directeur général des élections. Ceux qui affirmaient le contraire étaient plus nombreux chez les 18 à 34 ans;

- seulement 10 % des répondants étaient en mesure d'associer le Directeur général des élections à la responsabilité de l'administration des élections contre 84 % qui n'avaient pu préciser un élément de réponse;

- 81 % des répondants étaient d'accord pour dire que le Directeur général des élections ne travaillait pour aucun parti politique;

- 77 % des répondants ne pensaient pas que le Directeur général des élections favorisait un parti politique en particulier.

Bien qu'il y ait fluctuation quant à la connaissance qu'ont les citoyens face à l'institution, leur perception au regard de sa neutralité et de sa crédibilité est restée relativement stable au cours des années.

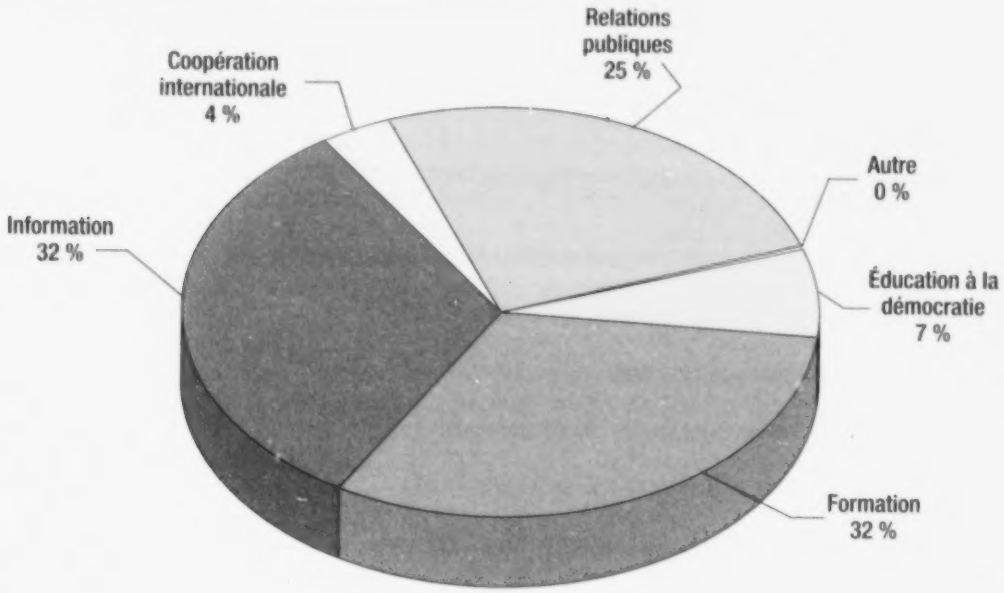
Les activités pour faire connaître l'institution à l'externe

En 2003-2004, le Directeur général des élections a tenu de nombreuses activités d'information, de formation, d'éducation à la démocratie, de relations publiques et de coopération internationale. Ces activités ont fait appel à une multitude de moyens comme des présentations, l'animation d'ateliers et de groupes de discussion, des allocutions et des communiqués de presse pour ne nommer que ceux-là. Ces activités ont permis de joindre près de 15 000 personnes. Bien entendu, ne sont pas comptabilisées ici les personnes qui ont pu être touchées par les publicités télévisées, écrites ou radiophoniques.

Les activités répertoriées se répartissent comme suit :

Année	Type d'activité	Nombre d'activités
2003-2004	Éducation à la démocratie	27
2003-2004	Formation	121
2003-2004	Information	123
2003-2004	Coopération internationale	14
2003-2004	Relations publiques	97
2003-2004	Autre	1
Total		**383**

Répartition du nombre d'activités - 2003-2004



Il est important de mentionner que le détail se rapportant à certaines activités de formation, d'information et de coopération internationale se retrouve sous l'objectif institutionnel 9 dans la section « Plan d'action Éthique et financement » et sous l'objectif institutionnel 13 qui traite du partage de l'expertise du Directeur général des élections.

Il faut mentionner aussi l'attention spéciale que le Directeur général des élections a portée aux clientèles particulières qu'il dessert. Correspondance, affiches, dépliants, communiqués, messages imprimés et radio concernant les élections générales du 14 avril 2003 ont été produits et mis à la disposition des clientèles particulières que sont les étudiants, les jeunes électeurs, les communautés culturelles et autochtones, les personnes âgées, handicapées, analphabètes, les électeurs en régions éloignées, les électeurs hors du Québec et les médias spécialisés.

Aussi le Directeur général des élections a fait la promotion du programme d'éducation à la démocratie « Acti-Jeunes » en début d'année scolaire. Il a procédé par l'envoi d'une lettre dans tous les établissements d'enseignement concernés (commissions scolaires, écoles primaires et secondaires, collèges). Les évaluations recueillies pour l'ensemble de ces activités sont extrêmement positives. Le contexte social ainsi que la réforme de l'éducation au primaire et au secondaire favorisent une ouverture encore plus grande du milieu éducatif pour ce genre d'activités.

Différents objectifs opérationnels ont aussi été poursuivis au cours de l'année 2003-2004 ce qui a permis d'enrichir le répertoire qui permet la comptabilisation des activités :

- Afin de contribuer à élever le niveau d'éducation à la démocratie des jeunes, le Directeur général des élections a mis en ligne, à la fin de l'année 2003, une section Jeunes électeurs sur son site Web.

- Un autre objectif visait à assurer la participation du Directeur général des élections lors de congrès, de conférences et d'ateliers qui sont destinés aux gestionnaires d'élections municipaux et scolaires, la cible étant la participation à 5 activités durant l'année. Au cours de l'exercice financier 2003-2004, l'objectif a donc été dépassé car l'institution a finalement participé à 8 congrès.

Au palier municipal, les 3 congrès auxquels l'institution a participé sont les suivants :

- l'Association des directeurs municipaux du Québec (ADMQ);

- la Corporation des officiers municipaux agréés du Québec (COMAQ);

- la Fédération québécoise des municipalités (FQM).

Le nombre de participants à ces activités était d'environ 150.

Quant au palier scolaire, il s'agit des congrès des regroupements suivants :

- la Fédération des commissions scolaires du Québec (FCSQ);

- les Secrétaires généraux des commissions scolaires;

- l'Association des commissions scolaires anglophones;

- l'Association des commissions scolaires de la Côte-Nord.

Le nombre de participants à ces congrès était d'environ 325.

Lors de ces congrès, un stand d'information a été mis en place par le Directeur général des élections afin de répondre aux questions des participants au regard des règles de financement et de contrôle des dépenses.

- Le Directeur général des élections désirait promouvoir, lors de chaque activité d'éducation les valeurs et les principes sous-jacents à la législation québécoise en matière de financement politique. Pour l'année 2003-2004, la cible fixée était la diffusion d'un message mobilisateur dans 60 activités d'éducation.

À toutes les séances publiques d'information ou de formation portant sur les règles de financement et de contrôle des dépenses électorales ainsi qu'à toutes les présentations du Directeur général des élections lors de congrès, un message mobilisateur à l'égard des valeurs et des principes d'équité et de transparence a été livré aux participants. Les résultats obtenus dépassent de plus du double la cible fixée. En effet, au grand total, ce message mobilisateur a pu être rappelé à l'occasion de 144 activités d'éducation, tant aux paliers provincial, municipal que scolaire et a pu rejoindre près de 2 613 participants.

• Le Directeur général des élections désirait consolider le programme de formation destiné à initier les représentants de tout nouveau parti politique autorisé, tant au palier provincial que municipal, à l'égard des règles régissant le financement politique. L'indicateur retenu était le nombre de rencontres tenues. Bien qu'il ait été difficile de fixer une cible, celle-ci avait été établie à 13 rencontres. Ce sont finalement 10 rencontres qui ont été tenues à la suite de l'autorisation de nouveaux partis politiques.

Le Directeur général des élections s'assure, lors de ces rencontres, que les représentants officiels et le chef du parti ont bien reçu toutes les explications relatives à leurs rôles, leurs devoirs et leurs responsabilités. Les participants sont également initiés aux principales règles en matière de financement politique et de contrôle des dépenses électorales.

• Le taux de remplacement des représentants officiels d'instances de partis politiques autorisés est relativement élevé. Pour pallier cette situation, le Directeur général des élections s'est doté d'un objectif visant à mettre en œuvre un programme de formation continue destiné aux représentants officiels des partis politiques provinciaux et de leurs instances. La cible était fixée à 10 rencontres.

Au cours de l'exercice 2003-2004, 13 formations ont été offertes aux représentants officiels d'instances de partis au cours desquelles les participants ont eu l'occasion de parfaire ou de mettre à jour leurs connaissances en matière de financement politique et de contrôle de dépenses électorales.

• Le Directeur général des élections a aussi accentué les efforts déployés pour faire connaître les règles de financement politique en donnant aux clientèles concernées (électeurs, candidats, représentants et agents officiels) pour toutes les municipalités de 5 000 habitants ou plus et les commissions scolaires qui ont tenu des élections en 2003, des rencontres publiques d'information et des rencontres de formation. Le nombre de rencontres visées était de 67 au palier municipal et de 47 au palier scolaire. Le résultat obtenu est le suivant : 57 rencontres au palier municipal et 47 au palier scolaire. Pour le volet scolaire, un outil de formation à distance a été utilisé, soit le cédérom intitulé « Présentation interactive – le financement des candidats et le contrôle des dépenses électorales ». Ce cédérom disponible sur le site Internet du Directeur général des élections a été consulté par environ 500 personnes.

• À la suite de l'engagement pris dans le plan d'action 2003-2006 portant sur le financement des partis politiques et le contrôle des dépenses électorales, le Directeur général des élections a commandé un sondage afin d'évaluer la connaissance des électrices et des électeurs à l'égard des règles de financement politique au Québec, leur perception concernant ces règles et leurs comportements quant au respect des règles existantes en matière de financement politique au Québec. Ce sondage devait permettre aussi de préciser les améliorations souhaitées au regard de ces règles.

Cet objectif a été atteint. En effet, en mars 2004, une enquête a été réalisée par la firme SOM Recherches et Sondages. Voici les principaux résultats de cette enquête sur :

La connaissance et la perception quant aux règles sur le financement politique

- Au total, 74 % des électeurs québécois ne se considèrent pas informés sur les principales règles qui régissent le financement politique au Québec.

- Un peu moins de la moitié des électeurs (42 %) savent que la loi interdit aux entreprises de participer au *financement des partis politiques et des candidats. Un pourcentage de 75 % soutiennent toutefois* le principe de l'interdiction faite aux entreprises de contribuer.

- Seulement 26 % des électeurs savent qu'au Québec, un électeur peut contribuer pour un maximum de 3 000 $ par année par parti politique. Selon 70 % des électeurs, ce maximum est correct.

- Seulement 30 % des électeurs savent qu'une contribution financière à un parti ou à un candidat donne droit à un crédit d'impôt pouvant aller jusqu'à 300 $ par an.

Le respect des règles

- Au total, 14 % des électeurs déclarent avoir déjà contribué au financement d'un parti politique ou d'un candidat au provincial.

- 14 % des électeurs considèrent que les règles ne sont jamais respectées par les Québécois et 44 % jugent qu'elles ne le sont seulement qu'à l'occasion.

- Par ailleurs, pour 68 % des électeurs, ces règles ne seraient pas moins respectées que celles des autres lois qui s'appliquent au Québec.

- Seulement 16 % des électeurs affirment avoir déjà eu connaissance d'un événement précis où les règles de financement politique n'ont pas été respectées.

L'application aux petites municipalités

- Sept électeurs sur dix (72 %) seraient favorables à ce que les règles sur le financement des partis politiques et les candidats soient adaptées et appliquées aux municipalités de 5 000 habitants et moins.

Les améliorations suggérées

- De façon cohérente avec leur niveau de connaissance, les trois quarts des électeurs n'ont pas de suggestions à faire quant à l'amélioration du système de financement des partis politiques et des candidats au Québec.

- Quant aux suggestions, elles sont variées et mentionnées chacune par peu d'électeurs mais la transparence et le contrôle sont soulignés par environ 1 électeur sur 10.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Un leadership bien affirmé dans le domaine de l'administration électorale	L'accent sur l'innovation et la recherche

Objectif institutionnel

12 **D'ici 2005, établir 3 priorités de recherche et mettre en œuvre des recherches, de façon à susciter des avancées de l'institution dans le domaine électoral.**

Indicateur : Le nombre de priorités établies et le nombre de recherches mises en œuvre.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, effectuer une étude de faisabilité sur le vote des électeurs âgés, des électeurs dont la mobilité est réduite, des électeurs qui se déplacent à l'intérieur du Québec soit pour leur travail ou pour d'autres raisons, et des électeurs qui voyagent à l'extérieur du Québec mais qui n'ont pas d'adresse fixe à l'étranger.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le dépôt d'un rapport à l'Assemblée nationale	1	0

Commentaires

En 2003-2004, un groupe de travail sur l'exercice du droit de vote a procédé à une recherche sur les mécanismes de votation favorisant l'exercice du droit de vote. En date du 31 mars, le manuscrit du rapport du groupe de travail avait fait l'objet de l'approbation du Comité de direction. Le rapport final, intitulé « Améliorer l'accès au vote et favoriser son exercice : une proposition du Directeur général des élections du Québec », vise à proposer des modifications à la Loi électorale. Il sera déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2004. Ce rapport sera ensuite soumis à l'analyse des membres du comité technique (scrutins), et étudié par les membres du Comité consultatif institué en vertu de la Loi électorale.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, effectuer une étude évaluative sur les mécanismes d'identification des électeurs lors du vote.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % de réalisation de l'étude	100 %	100 %

Commentaires

À l'occasion des élections générales de 2003, le Directeur général des élections a voulu procéder à une évaluation des mécanismes d'identification des électeurs en place depuis 1999. Dans son rapport d'étude sur la carte d'électeur numérisée avec photo, déposé à l'Assemblée nationale en novembre 2001, le Directeur général des élections recommandait à l'Assemblée nationale que soient expérimentés plus avant les mécanismes d'identification des électeurs actuellement mis en place, avant de procéder à des changements législatifs. Il recommandait aussi de procéder à une évaluation approfondie de ces mécanismes.

Pour réaliser l'étude évaluative, les chercheurs ont mené une enquête auprès de 1 100 membres du personnel électoral et effectué un sondage auprès de 1 003 électeurs dans l'ensemble des circonscriptions électorales du

Québec. Quatre groupes de discussion ont également été tenus réunissant notamment des directeurs du scrutin. Finalement, les chercheurs ont analysé les données colligées par le personnel électoral le jour du vote. L'ensemble des informations recueillies a permis de tracer un portrait de l'expérience vécue dans les bureaux de scrutin, lors des élections générales du 14 avril 2003.

L'étude évaluative, rendue publique en décembre 2003, conclut que les mécanismes actuels d'identification des électeurs fonctionnent bien, font en sorte que la Loi électorale est respectée et satisfont les électeurs ainsi que l'ensemble du personnel électoral.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, appuyer, par la recherche, les recommandations du DGE visant la simplification et l'harmonisation des règles de financement dans l'ensemble des municipalités du Québec, notamment les municipalités de moins de 5 000 habitants, dans une optique d'équité envers les citoyens et les candidats.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
La date d'entrée en vigueur d'un régime harmonisé à toutes les municipalités	2004-03-31	Non atteint

Commentaires

Au cours des précédents exercices financiers, le Directeur général des élections avait recommandé que les dispositions de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités relativement au financement des partis politiques et des candidats indépendants et au contrôle des dépenses électorales soient applicables à l'ensemble des municipalités du Québec.

Présentement, seules les municipalités de 5 000 habitants et plus sont assujetties aux règles de financement politique et de contrôle des dépenses électorales, soit quelque 150 municipalités représentant environ 85 % de la population. Le projet de recherche vise à assujettir toutes les municipalités, environ 1 150 municipalités, à des règles plus simples de financement et de contrôle des dépenses qui assureront néanmoins le respect des principes d'équité et de transparence.

L'étude visant à assujettir toutes les municipalités à des règles de financement simplifiées sera complétée au début de l'exercice financier 2004-2005 et devrait être acheminée au ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir au début du mois de septembre 2004.

Orientation stratégique
Un leadership bien affirmé dans le domaine de l'administration électorale

Axe d'intervention
Le partage de l'expertise

Objectif institutionnel

13 **Partager l'expertise du Directeur général des élections avec diverses instances québécoises chargées de l'administration d'élection afin d'assurer une qualité égale de services à l'électeur quel que soit le palier électoral, et favoriser les échanges avec l'extérieur du Québec.**
Indicateur : Le nombre d'activités requérant l'expertise et le soutien du DGE.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, tenir des rencontres de formation destinées aux trésoriers de municipalités qui seront en élection en 2003 et à tous les directeurs généraux de commissions scolaires, afin qu'ils puissent seconder adéquatement le Directeur général des élections dans l'application des règles portant sur le financement politique et le contrôle des dépenses électorales.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de rencontres tenues	9	9

Commentaires
Afin de permettre aux trésoriers municipaux et aux directeurs généraux des commissions scolaires de mieux le seconder dans l'application des règles portant sur le financement politique et le contrôle des dépenses électorales, le Directeur général des élections met à leur disposition un répertoire dans lequel se trouvent toutes les procédures opérationnelles à suivre lors d'élections municipales ou scolaires. De plus, pour faciliter leurs tâches, des rencontres de formation leur sont offertes.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, obtenir un taux de participation de 90 % des commissions scolaires à au moins une rencontre de formation à l'intention des gestionnaires d'élection scolaire.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le taux de participation	90 %	97,9 %

Commentaires
Dans le cadre des préparatifs aux élections scolaires du 16 novembre 2003, le Directeur général des élections a offert assistance et conseils aux présidents d'élection des 69 commissions scolaires.

Au cours de l'année 2003-2004, les 69 commissions scolaires avaient désigné des représentants lors de la phase 1 du programme de formation tenu les 2, 3 et 4 avril 2003, en partenariat avec l'Association des cadres scolaires du Québec.

Pour la phase 2 du programme de formation, 66 commissions scolaires avaient désigné des représentants à l'une des cinq rencontres de formation tenues en mai et juin 2003.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, assurer la tenue d'au moins 20 rencontres de formation à l'intention des présidents d'élection municipale.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de rencontres de formation à l'intention des présidents d'élection municipale	20	26

Commentaires
Au cours de l'année 2003-2004, le Service de la formation du personnel électoral a tenu 3 rencontres de formation de base à l'intention de 139 gestionnaires d'élection municipale provenant de 103 municipalités. Il faut mentionner que tous les participants (100 %) ont indiqué qu'ils étaient satisfaits de cette activité de formation à l'intention des nouveaux présidents d'élection.

Dans le cadre de la formation des présidents d'élection municipale sur les préparatifs de l'élection régulière du 2 novembre 2003, 23 formations ont été offertes dans 23 municipalités du Québec. Sur 470 municipalités invitées, 391 étaient représentées, totalisant 564 participants. L'évaluation globale de la formation montre un taux de satisfaction de 99,6 %.

Rappelons que les objectifs de cette formation sont de :

- connaître les modifications apportées à la loi et aux procédures au cours des dernières années;
- comprendre le détail du travail des commissions de révision;
- revoir les autres étapes du processus électoral.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, mettre en œuvre 3 moyens pour partager l'expertise avec les partenaires de l'extérieur du DGE, à partir de la politique de coopération internationale.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de moyens	3	5

Commentaires
En octobre 2003, le Directeur général des élections s'est doté d'une politique de coopération internationale qui énonce les principes qui orientent ses actions dans le domaine. Cette politique précise, entre autres, les objectifs poursuivis par l'institution et présente sa stratégie d'intervention.

Par ses interventions, l'institution souhaite contribuer à l'avancement de la démocratie et aider à la tenue d'élections honnêtes, crédibles et transparentes dans les pays en voie de démocratisation. Elle veut aussi favoriser la mise en place d'actions concrètes avec ses partenaires ainsi que partager et transférer son savoir-faire.

Un séminaire sur l'observation électorale internationale et un guide pratique à l'intention des observateurs électoraux ont été préparés au cours de l'année. Ces outils ont pour but d'aider les observateurs à se préparer de façon appropriée à leur mission. On y présente, notamment, les principes et les codes de conduite en matière d'observation électorale, les activités préparatoires ainsi que le déroulement d'une mission d'observation.

Ce séminaire a été présenté par un membre du personnel de l'institution dans le cadre de la cinquième assemblée générale de la Confédération des parlementaires des Amériques (COPA) qui a eu lieu à Caracas du 23 au 27 novembre 2003.

De plus, le Directeur général des élections a participé à 5 missions de coopération internationale au cours de l'année. Ces missions ont été tenues au Togo, en République démocratique du Congo et en Côte d'Ivoire. Il s'agit essentiellement de missions d'assistance technique ou d'analyse et d'évaluation de besoins afin d'aider des pays africains à préparer leurs élections présidentielles ou législatives.

L'institution a aussi maintenu ses activités d'accueil. Des visiteurs du Royaume du Maroc et du Royaume-Uni ont été accueillis par le directeur général des élections. Principalement, il s'agit d'un professeur et de représentants d'une assemblée législative ainsi que des membres d'une commission électorale qui souhaitaient connaître davantage le système québécois et le fonctionnement de l'institution.

Orientation stratégique	Axe d'intervention
Un leadership bien affirmé dans le domaine de l'administration électorale	Le partage de l'expertise

Objectif institutionnel

14 **D'ici 2005, mettre davantage à profit l'expertise des directrices et des directeurs du scrutin, notamment, entre les périodes électorales.**
Indicateur : Le nombre de directrices et de directeurs du scrutin associés et le nombre de dossiers.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, mettre à profit l'expertise des directrices et directeurs du scrutin dans deux domaines qui sont sous la responsabilité du Secrétariat général.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de domaines	2	3

Commentaires
L'objectif de mettre à profit l'expertise des directrices et directeurs du scrutin dans deux domaines sous la responsabilité du Secrétariat général a été dépassé.

1. Mécanismes d'identification des électeurs

Au cours de l'année 2003-2004, le Secrétariat général a eu recours à l'expertise de vingt directeurs du scrutin dans le cadre d'une étude évaluative sur les mécanismes d'identification des électeurs. Ces directeurs du scrutin ont participé à deux groupes de discussion à Montréal et à Québec.

2. Étude sur la satisfaction de la clientèle

Deux directeurs du scrutin ont aussi été consultés lors de l'élaboration du questionnaire qui a servi à une étude sur la satisfaction de la clientèle réalisée après les élections générales tenues le 14 avril 2003. L'expérience de terrain des directeurs du scrutin fut d'une aide précieuse quant au choix des éléments de la prestation de services à évaluer et quant à la formulation adéquate des questions à poser aux citoyens.

3. Travaux sur l'exercice du droit de vote

Par ailleurs, dans le cadre des travaux sur l'exercice du droit de vote, coordonnés par le Secrétariat général, l'expérience et l'expertise de 240 directeurs du scrutin et directeurs adjoints du scrutin ont été mises à profit lors d'ateliers organisés le 26 novembre 2003.

Des séances de travail ont aussi été tenues par le groupe de travail sur l'exercice du droit de vote avec deux directeurs du scrutin ayant expérimenté les mécanismes de vote spécial au palier fédéral. Ils ont fourni un précieux éclairage au groupe de travail pour raffiner une proposition de modifications législatives. Par la suite, la proposition de modifications a été soumise à l'analyse de quatre directeurs du scrutin œuvrant à l'extérieur des grands centres urbains dans le souci de s'assurer de l'applicabilité des mesures envisagées dans le contexte particulier des régions.

De plus, une consultation spéciale portant sur la problématique de la participation électorale des jeunes a été effectuée auprès de l'ensemble des directeurs du scrutin.

Objectif opérationnel

D'ici le 31 mars 2004, associer des directeurs ou directrices du scrutin à au moins deux dossiers de développement.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
Le nombre de directeurs du scrutin	12	121
Le nombre de dossiers	2	3

Commentaires
La Direction des opérations électorales a organisé des ateliers de travail, le 26 novembre 2003, réunissant l'ensemble de ses directeurs du scrutin et leurs adjoints. Ces ateliers portaient sur la gestion par résultats et sur l'exercice du droit de vote.

Par ailleurs, environ soixante-dix directeurs du scrutin ont pris part à la préparation des scrutins référendaires municipaux.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, favoriser la contribution et l'expertise d'au moins 3 directeurs du scrutin par la réalisation de mandats justifiant l'apport de leur expertise.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
Le nombre de directeurs du scrutin	3	1
Le nombre de dossiers	Non déterminée	1

Commentaires
Un directeur du scrutin a été associé, comme membre d'un comité de sélection, au choix d'une firme informatique en vue des scrutins référendaires municipaux.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, mettre au moins 4 directeurs du scrutin à contribution dans la tenue des sessions d'information au public « Je vote au Québec » en permettant à ceux-ci de s'approprier le matériel d'animation nécessaire et en assurant leur formation.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de directeurs du scrutin mis à contribution	4	1

Commentaires
Le secteur des programmes d'éducation du Directeur général des élections a sollicité l'expérience d'un directeur du scrutin pour l'expérimentation de son matériel d'animation. Ce directeur s'est vu confier le mandat d'animer les sessions d'information « Je vote au Québec » destinées aux communautés culturelles. Plus d'une douzaine de ces sessions se sont tenues à Montréal entre le mois de juillet et le mois d'août.

Les événements électoraux du printemps ont fait en sorte que le recrutement d'autres directeurs du scrutin et la poursuite du programme ont dû être reportés au prochain exercice financier.

La Déclaration de services aux citoyens et la présentation des résultats

CHAPITRE

7

La Déclaration de services aux citoyens et la présentation des résultats

Le Directeur général des élections se préoccupe de la qualité de son service à la clientèle et, au cours des dernières années, il a pris des engagements publics à cet égard. La Déclaration de services aux citoyens qu'il a rendue publique en avril 2001 témoigne de sa volonté d'informer adéquatement les citoyens afin de faciliter le libre exercice du droit de vote et de leur permettre de participer activement à la vie démocratique.

Les engagements contenus dans la Déclaration de services aux citoyens du Directeur général des élections sont les suivants :

- **un traitement impartial, juste et équitable**
- **une réponse rapide et courtoise**
- **la confidentialité des renseignements personnels**
- **une information de qualité, claire, simple, complète et des renseignements précis**
- **l'accès facile et la disponibilité de nos produits et services**

Dans le but de soutenir les engagements définis dans la Déclaration de services aux citoyens, le Directeur général des élections s'est doté d'un Plan d'amélioration des services aux citoyens. Ce document de gestion présente un ensemble d'objectifs d'amélioration qui ont été jugés prioritaires pour l'institution. Il précise les aspects de sa prestation de services sur lesquels il a décidé d'apporter une amélioration tangible.

La section qui suit vise donc à présenter les résultats des travaux qui ont contribué à améliorer la prestation de services. La présentation des résultats fait état des objectifs opérationnels et des objectifs d'amélioration que l'institution s'est fixés ainsi que des indicateurs qu'elle a retenus pour évaluer l'atteinte de ses objectifs.

Parmi les valeurs que privilégie le Directeur général des élections, se trouvent au premier plan l'impartialité, l'équité et l'intégrité. Le personnel du Directeur général des élections fait tout en son pouvoir pour que ces valeurs se traduisent dans ses services et produits.

Amélioration

Informer adéquatement la clientèle sur le service offert par le Directeur général des élections lors des demandes impliquant le traitement de données brutes.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
L'établissement d'une décision institutionnelle et sa diffusion	1	1

Commentaires
Le Directeur général des élections détient un certain nombre de données statistiques et territoriales disponibles en format électronique. Certaines de ces données sont brutes, ce qui signifie qu'aucun traitement n'a été effectué sur ces données.

Le Directeur général des élections reçoit, à l'occasion, des demandes visant à obtenir ces données sous une forme particulière ou sur un support qui n'existe pas au sein de l'institution. Dans le but d'offrir un service juste et équitable et de présenter rapidement à la clientèle les choix qui s'offrent à elle, une norme institutionnelle a été établie.

Ainsi, règle générale, les données traitées et conservées sont disponibles uniquement dans le format et sur les supports établis par l'institution. Toute demande pour des documents ou des informations qui n'existent pas dans le format demandé ou qui exigent un traitement de données important et non prévu sera analysée. Si l'institution juge opportun de réaliser les travaux requis et si les ressources nécessaires sont disponibles, elle répondra favorablement à la demande.

Le Directeur général des élections s'engage à offrir en tout temps des services empreints de courtoisie. Que ce soit en personne, au téléphone, par la poste, par courriel ou par tout autre moyen de communication, les citoyens obtiendront une réponse promptement, avec respect et amabilité par le personnel de l'institution.

Objectif opérationnel

Assurer une réponse rapide aux demandes de renseignements téléphoniques des citoyens, en répondant à 80 % des appels en 90 secondes et moins et en maintenant un taux de rejet de 5 % ou moins.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
Le % d'appels ayant obtenu une réponse en 90 secondes et moins	80 %	92,3 %
Le % de rejets (appels incapables d'entrer dans la file d'attente, tonalité occupée)	5 % ou moins	1 %

Commentaires

Du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, le personnel du Centre de renseignements a répondu à 131 901 demandes de renseignements. Par ailleurs, 1 891 de ces demandes ont entraîné l'envoi de documents.

Pendant cette période, 63 384 personnes ont eu accès à de l'information à partir du système de réponse vocale interactive (RVI). En lien avec ce système, les préposés aux renseignements ont traité 2 783 messages laissés par la clientèle dans la boîte vocale.

Au cours des quatre trimestres, dans 92,3 % des cas, les citoyens ont obtenu une réponse dans un délai inférieur à 90 secondes. Seulement 1 % des citoyens qui ont composé le numéro de téléphone du Centre de renseignements ont entendu une tonalité d'occupation.

Données comparatives sur les services offerts par le Centre de renseignements

Normes de services depuis 2001 : répondre à 80 % des appels en 90 secondes et moins en maintenant un taux de rejet de 5 % ou moins.

Indicateurs	Années	Nombre d'appels auxquels les préposés ont répondu	Cibles	Résultats
Le % d'appels ayant obtenu une réponse en 90 secondes ou moins	2001-2002	63 732	80 %	94,2 %
	2002-2003	96 349	80 %	96,3 %
	2003-2004	131 901	80 %	92,3 %
Le % d'appels rejetés	2001-2002	63 732	5 %	5,2 %
	2002-2003	96 349	5 %	1,1 %
	2003-2004	131 901	5 %	1 %

Comparaisons selon le type de services et le volume par année

Années	Nombre d'appels auxquels la RVI a répondu	Nombre de courriels reçus	Nombre de messages reçus dans la boîte vocale	Nombre de demandes de documents	Accueils au comptoir
2001-2002	682[3]	2 282	2 375	5 001	66
2002-2003	48 055	4 211	2 235	3 633	150
2003-2004	63 384	5 491	2 783	1 891	76

[3] Le Système de réponse vocale interactive du Directeur général des élections a été implanté le 29 janvier 2002. Le nombre d'appels pour l'année 2001-2002 ne couvre donc que la période comprise entre le 29 janvier 2002 et le 31 mars 2002.

Objectif opérationnel

Assurer pour tous les courriels une réponse ou un accusé de réception dans un délai de 24 heures ou moins.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % de courriels qui ont obtenu une réponse dans un délai de 24 heures ou moins	100 %	100 %

Du 1er avril 2003 au 31 mars 2004, le Centre de renseignements a traité 5 491 courriels. De ce nombre, le délai de 24 heures n'a été dépassé que pour un seul courriel.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, répondre dans un délai maximum de 3 jours aux demandes des partis politiques en utilisant les moyens les plus efficaces pour ce faire.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le délai de réponse	3 jours	1,3 jours

De façon générale, les demandes provenant des partis politiques ont été traitées le jour même où elles ont été reçues. Pendant la période électorale, les documents demandés ont été expédiés par messagerie ou par courriel.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, répondre dans un délai de 10 jours ouvrables au courrier adressé à l'institution.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de jours	10 jours	6,9 jours

Données comparatives sur les délais de réponse du courrier traité par le Secrétariat général

Normes de services depuis 2001 : répondre dans un délai de 10 jours ouvrables au courrier adressé à l'institution.

Indicateur	Années	Cibles	Résultats
Le nombre de jours	2001-2002	10 jours	10,2 jours
	2002-2003	10 jours	7,8 jours
	2003-2004	10 jours	6,9 jours

Ces statistiques portent exclusivement sur le courrier reçu par le Secrétariat général et traité par le Secrétariat général ou réacheminé dans les directions.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, répondre à 95 % des demandes de renseignements ou de documents provenant des clientèles externes selon un délai de :

- 1 jour pour les demandes de renseignements
- 2 jours pour les demandes de documents

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le % de demandes ayant reçu une réponse dans les délais fixés	95 %	99 %

Les demandes externes proviennent principalement de chercheurs et de journalistes. Il s'agit de demandes qui portent sur des sujets électoraux durant une période électorale ou encore entre deux scrutins, notamment des demandes de cartes électorales et de cartes des sections de vote.

Données comparatives sur les services offerts aux clientèles externes par le Service de la gestion documentaire

Normes de services depuis 2001 : répondre à 95 % des demandes de renseignements ou de documents provenant des clientèles externes.

Indicateur	Années	Cibles pour les demandes de renseignements	Cibles pour les demandes de documents	Résultats
Le % de demandes ayant reçu une réponse dans les délais fixés	2001-2002	1 jour	2 jours	100 %
	2002-2003	1 jour	2 jours	98,3 %
	2003-2004	1 jour	2 jours	99 %

Amélioration

Améliorer les services téléphoniques avec la clientèle.

Cinq unités administratives se sont fixé un objectif au regard de la polyvalence du personnel de leur secteur. Voici les résultats obtenus :

Indicateur	Directions ou services qui se sont fixé cet objectif	Cibles 2003-2004	Résultats
Le nombre d'employés qui ont acquis la polyvalence voulue	Service de la division territoriale	9	9
	Service de la cartographie	7	7
	Service de l'information	17	17
	Scrutins provinciaux	9	9
	Secrétariat général	7	7

Actuellement, tout le personnel permanent du Service de la division territoriale est en mesure de donner les informations générales sur le processus de division du territoire municipal en districts électoraux et d'acheminer correctement l'appel téléphonique vers la ressource appropriée lorsque la situation l'exige.

Tout le personnel du Service de la cartographie a acquis la polyvalence voulue dans son domaine. De plus, les équipements téléphoniques du Service ont été revus et corrigés. Des répondeurs et des afficheurs ont été installés sur les postes stratégiques. Par ailleurs, un nouveau protocole encadre la prise d'appels et la transmission des informations.

En plus d'offrir un programme de formation interne aux nouveaux employés, le Service de l'information a mis en place différents moyens pour maintenir la polyvalence au sein de son équipe.

Pour le personnel des Scrutins provinciaux, ce sont 9 coordonnateurs qui sont maintenant à la fois porteurs de dossiers et soutien pour d'autres dossiers.

Tout le personnel de soutien du Secrétariat général a acquis la polyvalence voulue pour répondre aux appels reçus relatifs à l'ensemble des responsabilités de la direction.

Amélioration

Pour le Directeur général des élections la qualité de l'accueil est porteuse d'une marque de courtoisie envers la clientèle. Les trois améliorations qui suivent s'inscrivent dans cette optique.

Rappeler deux fois au personnel de l'institution l'importance de s'identifier lors de la réception d'un appel téléphonique provenant de l'externe ou de l'interne, et de mentionner le nom du service.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de rappels effectués	2	2

Au cours de l'année 2003-2004, le Centre de renseignements a rappelé à deux reprises, à l'ensemble du personnel de l'institution, l'importance de s'identifier lors de la réception d'un appel téléphonique provenant de l'externe ou de l'interne et de mentionner le nom du service où il travaille.

Amélioration

Produire à l'intention du personnel de l'institution un protocole pour les transferts et les prises d'appels.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
La diffusion du protocole pour les transferts d'appels	1 protocole	1 protocole

Amélioration

D'ici avril 2004, améliorer les services téléphoniques avec la clientèle en établissant une procédure de gestion des boîtes vocales.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
La diffusion de la procédure de gestion des boîtes vocales	1 procédure	1 procédure

La Loi électorale stipule que les données contenues à la liste électorale permanente ne peuvent servir qu'à des fins électorales.

Le Directeur général des élections s'engage à ce que les renseignements qui lui sont fournis et qui concernent les citoyens demeurent confidentiels. Il prend aussi le ferme engagement de limiter la consultation de ces renseignements aux seuls membres du personnel qui y sont autorisés.

Amélioration

D'ici avril 2004, accroître la satisfaction et la confiance des électeurs en utilisant six moyens visant à garantir la confidentialité des renseignements personnels contenus à la liste transmise aux partis politiques.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
Le nombre de moyens	6 moyens	6 moyens
La production d'un guide	1 guide	1 guide

Commentaires
Un guide sur l'utilisation et la communication des renseignements confidentiels contenus aux listes électorales a été produit et transmis aux députés et aux partis politiques.

De plus, 6 moyens ont été mis en œuvre pour assurer la confidentialité des renseignements personnels :

- la désignation d'une personne responsable pour recevoir la liste;
- la transmission, à la personne désignée, du guide sur l'utilisation et la communication des renseignements confidentiels contenus aux listes électorales;
- l'utilisation d'un mot de passe pour avoir accès aux données du cédérom. (Pour obtenir ce mot de passe, la personne désignée devait communiquer avec le personnel du Directeur général des élections);
- l'engagement écrit par la personne responsable de prendre les moyens appropriés pour protéger les renseignements nominatifs;
- un texte de mise en garde sur les documents papier ou électroniques et sur la procédure transmise pour avoir accès aux données sur support électronique;
- l'envoi par messager, et non par la poste, des listes électorales papier.

Cet ensemble de mesures a été utilisé pendant les élections générales et lors de l'envoi annuel de la liste électorale aux députés et aux partis politiques.

Le droit de vote et le droit d'être candidat font partie des droits fondamentaux. Le Directeur général des élections met tout en œuvre pour faciliter l'exercice des droits des citoyens en faisant en sorte qu'ils obtiennent toute l'information souhaitée. Il s'engage aussi à leur donner, en tout temps, une information claire et complète adaptée à leurs besoins.

Lors de la réalisation de l'étude sur la satisfaction de la clientèle après les élections générales du 14 avril 2003, une section de cette étude portait spécifiquement sur une évaluation de la qualité de l'information produite par le Directeur général des élections.

Sur une échelle de 1 à 10, le citoyen avait à octroyer une cote à partir de différents énoncés portant notamment sur la clarté et la simplicité des informations. La cote 1 voulant dire « pas du tout d'accord » et la cote 10 « tout à fait d'accord », les résultats obtenus sont illustrés dans le tableau suivant :

Document évalué	**« ...contenait des informations claires »**	**« ...contenait des informations simples »**	**« ...contenait toutes les informations nécessaires »**	**« ...est arrivé rapidement »**	**Note moyenne obtenue**
Avis d'inscription	8,9	8,8	8,6	8,4	8,7
Carte de rappel	9,3	9,3	9,2	9,3	9,2
Document évalué	**« ...contenait des informations claires »**	**« ...contenait des informations simples »**	**« ...contenait toutes les informations nécessaires »**	**« ...était utile »**	**Note moyenne obtenue**
Manuel de l'électeur	8,8	8,7	8,6	8,4	8,6
Publicité évaluée	**« ...était claire »**	**« ...était simple »**	**-**	**« ...était utile »**	**Note moyenne obtenue**
Publicité télévisée	8,7	8,6	-	7,4	8,2
Annonces imprimées	8,8	8,7	-	7,9	8,5

Les résultats obtenus démontrent les efforts constants que le Directeur général des élections déploie pour offrir une information de qualité aux citoyens.

De plus, chaque année, différentes mesures sont mises en place pour améliorer davantage les services offerts afin d'informer adéquatement les citoyens. En 2003-2004, les objectifs opérationnels et les améliorations en lien avec cet engagement sont les suivants :

Objectif opérationnel

Maintenir à jour les connaissances des préposés du Centre de renseignements en leur donnant accès à au moins 20 heures de formation continue.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre d'heures de formation	20 heures	30 heures

Dans un souci d'offrir une information précise et de qualité à la population, près d'une quarantaine de séances de formation ont été tenues le matin, avant l'ouverture des lignes téléphoniques, pour mettre à jour les connaissances des préposés aux renseignements.

De plus, tous les nouveaux préposés aux renseignements qui ont été embauchés en vue des élections scolaires ont suivi un module de formation sur le service à la clientèle.

Pour que les préposés soient en mesure de répondre adéquatement aux demandes de renseignements des citoyens dans le domaine des élections scolaires, le Centre de renseignements a mis en place tous les outils de renseignements nécessaires à l'exécution des tâches des préposés dans le but de fournir une information de qualité, claire et complète à la population.

Amélioration

D'ici avril 2004, améliorer la qualité et la clarté des formulaires et des documents d'information destinés aux électeurs.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de formulaires et de documents d'information évalués	24	22

Commentaires

La Déclaration de services aux citoyens du Directeur général des élections a été révisée et transmise au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration afin de répondre aux engagements du « Plan d'action gouvernemental d'amélioration des services aux citoyens ». Les travaux de révision ont porté essentiellement sur l'actualisation des informations contenues dans ces documents notamment en ce qui concerne les interventions aux paliers municipal et scolaire et sur l'allégement des textes dans le but de les rendre plus accessibles à l'ensemble des citoyens.

De plus, 21 autres documents destinés aux différentes clientèles ont été révisés et simplifiés afin de rendre l'information plus claire, simple, concrète et précise. Ces documents sont les suivants :

- 11 communiqués concernant les élections scolaires, les élections municipales, les rencontres de presse, la division territoriale municipale, les rapports financiers des partis politiques;
- 2 dépliants sur le financement, 1 affiche sur l'identification des électeurs et 1 manuel de l'électeur préparés pour les élections scolaires;
- le programme « Je vote au Québec »;
- le guide « Conseil d'élèves » - niveau primaire;
- les outils pédagogiques – niveau secondaire;
- le manuel du responsable du programme des activités préparatoires ainsi que 2 formulaires spécifiques produits dans le cadre des scrutins référendaires municipaux.

Amélioration

Établir des communications plus efficaces avec les partenaires.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
La production d'un document et d'outils intégrés, uniformisés et complets	1	6

Commentaires
Les unités administratives qui ont à dispenser des services de formation et d'information aux partenaires des paliers municipal et scolaire ont décidé de coordonner leurs activités et leurs efforts afin de leur présenter l'institution et son rôle de façon intégrée et concrète.

Au palier municipal, un calendrier général présentant les grandes étapes liées à la tenue des élections municipales de 2005 et précisant les dates importantes à retenir, de l'établissement de la carte électorale jusqu'au contrôle des dépenses électorales, a également été produit. Cet outil, conçu pour les secrétaires-trésoriers, les greffiers et les présidents d'élection, permet de situer toutes les étapes du processus électoral et de bien identifier les activités à réaliser.

Au palier scolaire, la collaboration entre les unités administratives a permis de produire des outils d'information destinés au grand public :

- 2 dépliants d'information « Vous voulez en savoir plus sur le financement des candidats et le contrôle des dépenses électorales ? » et « Vous voulez vous présenter aux élections scolaires? »;
- 1 affiche sur l'identification des électeurs;
- 1 canevas du Manuel de l'électeur;
- 1 cédérom d'information sur le financement des candidats et le contrôle des dépenses électorales.

Amélioration

Améliorer la formation offerte à nos partenaires des municipalités et des commissions scolaires.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
L'élaboration d'un nouveau concept intégré d'information et de formation et le développement d'outils appropriés	1 nouveau concept visuel	2 nouveaux concepts visuels

Commentaires
Le Service de l'information a vu au développement de deux nouveaux concepts visuels propres aux élections scolaires tenues en 2003 et aux élections municipales qui auront lieu en 2005.

Pour chacun des événements, le concept choisi permet aux électeurs et aux partenaires de repérer rapidement les documents de formation et d'information produits par l'institution dans le cadre de cet événement.

De plus, au cours de l'année 2003-2004 un mandat visant à établir un diagnostic de la formation au Directeur général des élections, de proposer un modèle d'organisation et d'identifier des pistes de développement de nouvelles approches et de nouveaux moyens de formation est en voie de réalisation. Cette analyse devrait permettre d'améliorer les façons de faire au regard de la formation.

Le Directeur général des élections s'engage à rendre disponibles à l'ensemble de sa clientèle tous les produits et services dont elle a besoin et d'en faciliter l'accès.

Objectif opérationnel

D'ici avril 2004, faciliter la production par les candidats scolaires autorisés des rapports de dépenses électorales scolaires et des rapports financiers en leur fournissant une application informatisée sur cédérom.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
La disponibilité d'une application informatisée sur cédérom	1 cédérom	1 cédérom

Commentaires
Les candidats scolaires autorisés sont une des clientèles que dessert le Directeur général des élections. Afin de faciliter la production de leur rapport de dépenses électorales scolaires et de leurs rapports financiers, une nouvelle application informatisée a été mise à leur disposition au mois d'août 2003 pour utilisation au cours de la période électorale scolaire et jusqu'en février 2004.

Amélioration

Rendre accessible 24 heures sur 24 la réponse vocale interactive via les lignes téléphoniques du Centre de renseignements durant un événement électoral majeur.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
La durée de fonctionnement de la RVI lors d'un événement électoral majeur	100 %	100 %
Le nombre de capsules d'information écoutées par la clientèle	Non déterminée	42 580

Commentaires
La mise en place d'un système de réponse vocale interactive en tout temps, lors d'un événement électoral majeur, avait pour objectif principal de se doter d'un moyen afin de répondre à 10 % de plus d'appels lors des élections générales du 14 avril 2003 comparativement au nombre d'appels qui ont obtenu une réponse lors des élections générales du 30 novembre 1998. Cet objectif avait donc pour but d'améliorer l'accès aux services téléphoniques. Les résultats obtenus dépassent de loin la cible prévue. En effet, le Centre de renseignements a traité près de 44 % d'appels de plus :

- en 1998 : les préposés du Centre de renseignements avaient répondu à 118 934 appels, donc 118 934 citoyens avaient obtenu une réponse à leur demande;

- en 2003 : les préposés du Centre de renseignements ont répondu à 128 165 appels et le système de réponse vocale interactive a pour sa part fourni de l'information à 42 580 citoyens, donc ce sont 170 745 citoyens qui ont obtenu réponse à leur demande de renseignements.

La réponse vocale interactive a été accessible 24 heures sur 24 tout au long de la période des élections générales soit entre le 12 mars et le 14 avril 2003. Durant cette période, 101 803 personnes ont eu accès à de l'information à partir de ce système. De ce nombre, 42 580 personnes ont écouté au moins une capsule d'information sur un sujet pour lequel elles avaient besoin d'un renseignement.

Amélioration

D'ici avril 2004, améliorer les services aux clientèles ayant des besoins particuliers.

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
Le nombre de services couverts	Non déterminée	4

Commentaires
La Direction des services à la gestion a répertorié les services offerts aux clientèles ayant des besoins particuliers et identifié les besoins non couverts à la lumière des recommandations de la Société immobilière du Québec.

Quatre mesures ont été mises en place dans le but d'améliorer les services aux personnes ayant des besoins particuliers :

- l'installation mécanique des portes d'accès au sous-sol et au rez-de-chaussée de l'édifice;
- l'aménagement d'un espace de stationnement pour les personnes dont la mobilité est réduite;
- l'installation de pictogrammes intérieurs et extérieurs;
- le réaménagement du vestibule du rez-de-chaussée.

Amélioration

D'ici avril 2004, améliorer le contenu et la navigation du site Web de l'institution pour qu'il réponde aux demandes et aux attentes de la clientèle

Indicateur	Cible 2003-2004	Résultat
La mise en place du nouveau site Web	1 nouveau site Web	1 nouveau site Web

Commentaires
Le nouveau site Web a été mis en ligne le 12 décembre 2003. Cette nouvelle vitrine permet un repérage plus rapide et une navigation plus efficace. L'internaute peut choisir le mode de navigation qui lui convient puisque les portes d'entrée sont multiples. Aux différents modes de navigation s'ajoutent un moteur de recherche et l'accès à un formulaire permettant de signaler les recherches infructueuses. Un effort important a été par ailleurs consenti à la vulgarisation des textes en fonction de la réalité Web.

Amélioration

Améliorer l'accès à l'information et aux documents aux partenaires en relation avec les citoyens.

Indicateurs	Cibles 2003-2004	Résultats
La mise en place d'un extranet	1 extranet	1 extranet
Le nombre de documents disponibles	2	2

Commentaires
En plus d'administrer les scrutins provinciaux, le Directeur général des élections offre soutien et conseil à ses partenaires aux paliers municipal et scolaire. En raison de son expertise dans le domaine électoral, le rôle de soutien qu'il joue auprès des autres instances contribue à améliorer la qualité des services aux citoyens.

Un extranet divisé en cinq sections a été mis en place. Il est destiné aux directeurs du scrutin, aux présidents d'élections scolaires, aux présidents d'élections municipales, aux trésoriers municipaux et aux responsables des scrutins référendaires municipaux. Ces sections spécialisées permettent à chacune des catégories d'utilisateurs d'obtenir sur la section du site qui lui est dévolue toute l'information pertinente à son champ d'activité. Afin de faciliter l'accès à l'information, trois des cinq extranets ont été améliorés pour les rendre plus conviviaux.

Dans le but d'en améliorer l'accès, deux documents ont été développés sous un format de formulaires électroniques et rendus disponibles aux directrices et directeurs du scrutin en vue du scrutin du 14 avril. Ces deux documents sont les suivants :

- autorisation à voter à une élection (à la suite d'une erreur administrative);
- proclamation d'élection du candidat.

D'autres mesures ont été prises pour améliorer les délais de réponse, diminuer les frais d'envoi et améliorer la qualité des services à nos partenaires. Ce sont principalement :

- l'utilisation du courrier électronique pour les convocations des directeurs généraux des partis politiques aux conférences téléphoniques relativement aux décisions prises par le Directeur général des élections en vertu de ses pouvoirs;
- l'utilisation du courrier électronique pour répondre aux demandes d'information et de documentation des partis politiques et des députés;
- la sollicitation des partis politiques et des députés afin qu'ils utilisent le courrier électronique pour transmettre les informations nécessaires à l'envoi annuel des listes électorales par le Directeur général des élections.

L'application de lois et de politiques

CHAPITRE

8

8.1 La surveillance et l'application de la loi

Le traitement des plaintes, les enquêtes et les poursuites

Le directeur général des élections peut, de sa propre initiative ou à la demande d'une personne, faire enquête sur l'application de la Loi électorale, de la Loi sur la consultation populaire, de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités et de la Loi sur les élections scolaires. Pour ce faire, il est investi des pouvoirs et de l'immunité d'un commissaire nommé en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête. En outre, le directeur général des élections ou une personne qu'il autorise peut intenter une poursuite judiciaire. Le directeur général des élections décide généralement d'intenter une poursuite lorsque les faits reprochés constituent une infraction claire à la loi, que la qualité de la preuve laisse présager du succès de la poursuite et que la cause revêt un caractère d'exemplarité. L'ensemble de ces dispositions permet donc au directeur général des élections de veiller au respect des dispositions de ces lois.

Loi électorale (scrutins)

Le rapport annuel 2002-2003 faisait état d'un dossier lié aux élections générales du 30 novembre 1998 dans la circonscription électorale d'Anjou dans lequel 6 poursuites étaient toujours devant les tribunaux. Ces poursuites avaient été entreprises contre la même personne, dont 4 pour « avoir aidé et incité une personne à usurper l'identité d'un tiers pour voter » et 2 pour « avoir tenté de changer les résultats du vote en donnant instruction à une personne d'usurper l'identité de plusieurs personnes pour voter ». Cette personne a été reconnue coupable de chacune de ces infractions et condamnée à une amende de 10 000 $. Le contrevenant en a appelé de ces décisions devant la Cour supérieure. Le 24 avril 2003, la Cour supérieure rendait ses verdicts, maintenant les décisions de la Cour du Québec.

Le dernier rapport annuel de 2002-2003 faisait aussi état de 11 dossiers en suspens. Ces dossiers, liés aux élections générales du 14 avril 2003, sont tous fermés à l'exception d'un qui fait l'objet de 4 poursuites, dont 3 n'ont pas connu leur dénouement.

Entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, 252 dossiers ont été ouverts concernant de présumées irrégularités qui seraient survenues lors des dernières élections générales. Au 31 mars 2004, 250 dossiers sont fermés et ont donné lieu à 3 poursuites. Quant aux 2 dossiers ouverts, l'un fait présentement l'objet d'une poursuite.

On trouvera en annexe la répartition par sujet des dossiers traités ainsi qu'un tableau des poursuites intentées au cours de l'exercice 2003-2004.

Loi électorale (financement)

Des 47 dossiers en suspens lors de la rédaction du rapport annuel 2002-2003 et qui étaient, pour la plupart, liés aux élections générales du 14 avril 2003, 39 sont fermés, dont 3 ont donné lieu à 4 poursuites. Parmi les 8 dossiers ouverts, 6 font présentement l'objet de 30 poursuites.

Au cours de l'exercice, 82 dossiers ont été ouverts relativement à de présumées infractions en matière de financement et de contrôle de dépenses électorales dont la majorité auraient été commises lors des dernières élections générales. Au 31 mars 2004, 73 dossiers sont fermés, dont 2 ont donné lieu à une poursuite et 4 autres font présentement l'objet de poursuites.

On trouvera en annexe la répartition par sujet des dossiers traités ainsi qu'un tableau des poursuites engagées en 2003-2004.

Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (scrutins)

Des 8 dossiers laissés en suspens, dont fait mention le rapport annuel 2002-2003, 5 ont été fermés au cours du présent exercice. Parmi ces dossiers, on retrouvait 7 poursuites qui n'étaient pas terminées au 31 mars 2003; une seule a connu son dénouement lorsque le contrevenant a déposé un plaidoyer de culpabilité sur le chef d'accusation « d'avoir déclaré faussement que des électeurs ont apposé leur signature sur une déclaration de candidature en sa présence ». Il a été condamné à une amende de 100 $. Au cours de l'exercice, 2 nouvelles poursuites ont été entamées dans ces dossiers.

Entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, 40 dossiers ont été ouverts relativement à de présumées infractions lors des élections municipales de novembre 2003. Au 31 mars 2004, 25 dossiers sont fermés dont un a donné lieu à une poursuite et 2 autres font présentement l'objet de 3 poursuites.

On trouvera en annexe la répartition par sujet des dossiers traités ainsi qu'un tableau des poursuites intentées en 2002-2003.

Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (financement)

Des 21 dossiers laissés en suspens, dont fait mention le rapport annuel 2002-2003, 14 ont été fermés en 2003-2004. Parmi ces dossiers, on retrouvait 13 poursuites qui étaient toujours devant les tribunaux. Au 31 mars 2004, 8 poursuites ont connu leur dénouement. Elles se répartissent de la manière suivante :

- 2 constats pour « avoir effectué des dépenses pour un parti qui n'était pas autorisé »; 2 plaidoyers de culpabilité et une amende de 1 000 $ chacun;

- 3 constats pour « avoir effectué une dépense sans être agent officiel »; 2 plaidoyers de culpabilité et un jugement de culpabilité et des amendes respectives de 500 $, 3 000 $ et 500 $;

- un constat pour « avoir renoncé au prix courant pour un bien ou service »; un plaidoyer de culpabilité et une amende de 500 $;

- 2 constats pour « avoir omis de transmettre le rapport de dépenses électorales et financier »; 2 jugements de culpabilité et une amende de 250 $ chacun.

Au cours de l'exercice 2003-2004, 9 autres poursuites ont été entreprises dans ces dossiers.

Entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004, 34 dossiers ont été ouverts relativement à de présumées infractions en matière de financement et de contrôle de dépenses électorales, dont la majorité sont liés aux élections municipales de novembre 2003. Au 31 mars 2004, 25 dossiers sont fermés et ont donné lieu à 3 poursuites. Parmi les 9 dossiers ouverts, un seul fait présentement l'objet d'une poursuite.

On trouvera en annexe la répartition par sujet des dossiers traités ainsi que la liste des poursuites intentées au regard de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (financement) en 2003-2004.

Loi sur les élections scolaires

À la suite des modifications apportées à la Loi sur les élections scolaires par la Loi modifiant la Loi sur les élections scolaires (2002, c. 10), le Directeur général des élections s'est vu confier de nouveaux pouvoirs dont celui de faire enquête et de déposer des plaintes pénales.

– scrutins

Au cours de l'exercice 2003-2004, 28 dossiers ont été ouverts concernant de présumées irrégularités qui seraient survenues lors des élections scolaires du 16 novembre 2003. Au 31 mars 2004, 19 dossiers sont fermés et n'ont donné lieu à aucune poursuite.

On trouvera en annexe la répartition par sujet des dossiers traités.

– financement

Dans la foulée des modifications apportées à la Loi sur les élections scolaires, des règles de financement des candidats et de contrôle des dépenses électorales propres au milieu scolaire ont été introduites. L'application de ces règles a été confiée au Directeur général des élections.

À l'occasion des élections scolaires du 16 novembre 2003, 13 dossiers ont été ouverts relativement à de présumées infractions en cette matière. Au 31 mars 2004, 7 sont fermés et aucune poursuite n'a été intentée.

On trouvera en annexe la répartition par sujet des dossiers traités.

Les affaires judiciaires

Le 28 mars 2003, pendant la période électorale précédant le scrutin du 14 avril 2003, le Directeur général des élections a entrepris des procédures en injonction contre la Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec (FTQ) afin de faire cesser la distribution ou la diffusion de 8 imprimés dont le contenu défavorisait l'élection des candidats de l'Action démocratique du Québec. La requête fut rejetée, en raison de l'insuffisance de la preuve concernant la distribution ou la diffusion des imprimés.

Le 4 avril 2003, le Directeur général des élections prenait connaissance d'un nouvel imprimé de la FTQ intitulé « Voter ADQ Un pensez-y bien – ADQ Danger ». La procédure en injonction fut maintenue et, le 8 avril 2003, la requête en injonction interlocutoire provisoire fut accueillie.

Par ailleurs, le 18 décembre 2003, deux employés du Directeur général des élections étaient assignés à comparaître, dans le cadre d'une action en dommages pour diffamation entre deux parties indépendantes de l'institution, afin de témoigner de faits portés à leur connaissance lors d'une enquête effectuée par l'institution.

Compte tenu de l'article 572.1 de la Loi électorale qui énonce une clause de non-contraignabilité pour le Directeur général des élections et ses employés, les assignations ont été contestées. Le 29 janvier 2004, un jugement était rendu confirmant la non-contraignabilité du Directeur général des élections et de ses employés et annulant les assignations à comparaître.

8.2 La protection des renseignements personnels et l'accès aux documents publics

La protection des renseignements personnels

En 2003-2004, le Directeur général des élections a maintenu les actions entreprises au cours des années précédentes pour assurer la protection des renseignements personnels et en a initié de nouvelles.

Une formation adaptée aux besoins du Directeur général des élections en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels a été élaborée et offerte aux employés. Au cours de l'année, une vingtaine de personnes ont pu en bénéficier. Depuis 2000, 159 employés de l'institution ont suivi une formation et ont ainsi été sensibilisés aux principes et aux règles en vigueur. Par ailleurs, une courte session d'information sur la protection des renseignements personnels est présentée lors de la séance d'accueil des nouveaux employés.

Le *Plan d'action en matière de protection des renseignements personnels* du Directeur général des élections comporte des mesures concrètes pour assurer la protection des renseignements personnels que détient l'institution. Deux mises à jour de ce plan ont été effectuées au cours de l'année dans le but d'en assurer le suivi et d'apporter les modifications nécessaires pour répondre aux exigences de la Commission d'accès à l'information et du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

Des directives, des notes internes et des fiches ont circulé parmi les membres du personnel de l'institution afin de les sensibiliser à différents aspects de la protection des renseignements personnels. Des documents de référence peuvent également être consultés dans un répertoire électronique accessible à tous les employés.

Le Directeur général des élections a poursuivi la mise en application d'une mesure de protection des renseignements personnels qui consiste en la signature d'un engagement à la confidentialité pour tous les employés qui obtiennent un accès à la liste électorale permanente. Cette mesure est en vigueur depuis janvier 2003.

L'accès aux documents publics

Le Directeur général des élections répond aux demandes d'accès aux documents dans le respect de la loi et dans les meilleurs délais. Les demandes d'accès proviennent principalement de citoyens, de journalistes, de chercheurs, de ministères, de représentants d'organismes publics, de municipalités, de commissions scolaires et de sociétés privées.

Au cours de l'année 2003-2004, l'institution a répondu à 92 demandes qui se répartissent de la façon suivante :

- 37 demandes de documents, listes, rapports, lettres et autres documents produits par l'institution;
- 23 demandes de rapports d'enquête ou de plaintes;
- 17 demandes de vérification sur la liste électorale permanente;
- 15 demandes de bases de données d'adresses ne comportant aucun nom.

Au total, 10 demandes d'accès ont été refusées conformément à la Loi électorale et à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Principalement, ces demandes ont été refusées en raison de l'article 40.41 de la Loi électorale qui restreint l'accès à la liste électorale aux seules personnes autorisées par la loi.

En outre, une nouvelle procédure de traitement des demandes d'accès reçues au Centre de renseignements est en vigueur depuis juillet 2003. Cette procédure permet de faciliter le traitement des demandes d'accès.

8.3 L'égalité en emploi

Le Directeur général des élections maintient ses pratiques de gestion pour intégrer le programme d'accès à l'égalité de la fonction publique.

Au 31 mars 2004, l'institution comptait 180 employés temporaires et permanents ainsi que 8 employés occasionnels nommés conformément à la Loi sur la fonction publique. Le portrait de la répartition de l'effectif permanent entre les diverses catégories et le nombre de nominations en rapport avec le programme d'accès à l'égalité est le suivant :

Portrait de la répartition de l'effectif permanent entre les diverses catégories et nombre de nominations en rapport avec le programme d'accès à l'égalité au 31 mars 2004

Catégorie	Hommes	Femmes	Postes vacants	Nominations en rapport avec le programme d'accès à l'égalité en emploi
Hors cadre	1	-	-	-
Cadres	9	4	-	-
Professionnels	43	32	2	-
Fonctionnaires	21	68	4	2
Ouvriers	2	-	-	-
Total	**76**	**104**	**6**	**2**
Grand total		**186**		

Au cours de l'année 2003-2004, 4 emplois ont été comblés sur une base permanente, ce qui correspond à 2 % de l'effectif permanent. Deux des postes vacants ont été attribués à des femmes, ce qui correspond à 50 % de l'embauche. La représentativité féminine dans l'institution atteint 56 %.

Les membres des communautés culturelles, les autochtones et les anglophones

Au 31 mars 2004, 3 membres du personnel occasionnel embauchés au cours de l'année étaient issus des communautés culturelles et aucun employé permanent n'était autochtone, anglophone ou membre de communautés culturelles.

La représentativité des communautés culturelles constitue donc 25 % des personnes embauchées sur une base permanente et occasionnelle. Dans l'ensemble, les membres des communautés culturelles représentent 1,5 % de l'effectif permanent et occasionnel.

Les personnes handicapées

Au 31 mars 2004, 2 personnes handicapées comptaient parmi l'effectif permanent de l'institution et une personne était embauchée à titre occasionnel. La représentativité des personnes handicapées atteint un taux de 1,5 %.

La cible de représentativité de 2 % pour chaque ministère et organisme demeure une préoccupation des pratiques de gestion.

8.4 La protection des non-fumeurs dans certains lieux publics

Le Directeur général des élections applique, en vertu de la Loi sur le tabac, l'interdiction complète de fumer dans ses locaux administratifs.

8.5 La politique linguistique

Bien que n'étant pas assujetti à la Charte de la langue française, le Directeur général des élections s'est doté en juin 1999 d'une politique linguistique.

Cette politique a été élaborée dans le respect de la mission du Directeur général des élections qui consiste à assurer le libre exercice du droit de vote de tous les électrices et les électeurs du Québec. Les règles édictées dans cette politique guident les activités du personnel de l'institution en matière linguistique pour tous les types de documents et de communications qui sont produits.

Règle générale, l'institution se conforme à la Charte de la langue française. La *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration*, la *Politique d'achat* ainsi que la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* sont appliquées intégralement.

Toutefois, dans le cadre d'une élection, des mesures linguistiques particulières ont été adoptées pour assurer la protection des droits fondamentaux garantis par les chartes compte tenu des courts délais du calendrier électoral, du devoir d'information et de l'impossibilité d'identifier à l'avance la localisation de chacun des électeurs s'exprimant dans l'une ou l'autre langue.

En outre, tel que prévu dans la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*, le Directeur général des élections a déposé à l'Office de la langue française, au mois d'août 2003, son rapport de francisation des technologies de l'information.

8.6 La politique de santé des personnes au travail

Une nouvelle politique institutionnelle concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique a été approuvée en avril 2003.

L'objectif visé est de mettre en place les services et les moyens nécessaires afin de veiller à ce que l'organisation du travail, ses conditions d'exécution et l'environnement dans lequel il s'effectue favorisent la santé des personnes sur les plans physique et psychologique. La politique comporte les cinq programmes suivants :

- Le programme d'aide aux employés
- Le programme de santé et de sécurité au travail
- Le programme visant à contrer la violence au travail et le harcèlement
- Le programme de promotion des mesures de santé
- Le programme de reconnaissance

Plusieurs activités ont eu lieu pendant l'année pour promouvoir les mesures de santé, notamment pendant la Semaine de la santé mentale. Des conférences sur le plaisir au travail et sur le harcèlement ont été offertes à tous les employés. En outre, plusieurs personnes ont bénéficié de formations sur les techniques de réanimation cardiorespiratoire et sur l'ergonomie d'un poste de travail.

Les recommandations

CHAPITRE

9

Les recommandations

Le Directeur général des élections formule des recommandations afin d'améliorer le fonctionnement du système électoral québécois. Il réitère une recommandation inscrite à son précédent rapport et en énonce de nouvelles qui pourront, il le souhaite, éventuellement trouver écho dans la législation électorale.

Le personnel électoral

À l'occasion d'élections générales, quelque 20 000 bureaux de vote sont installés dans plus de 3 300 endroits de votation répartis sur le territoire québécois. Or, en vertu de la Loi électorale, chaque bureau de vote doit réunir un scrutateur, un secrétaire et deux préposés à la liste électorale. De plus, chaque endroit de votation comporte une table de vérification de l'identité des électeurs qui se compose de trois membres nommés par le Directeur général des élections, sur la recommandation des partis politiques qui se sont classés premier et deuxième dans la circonscription au scrutin précédent.

Les partis politiques ont de plus en plus de difficulté à recommander aux directeurs du scrutin le nombre de personnes suffisant pour agir comme personnel électoral. Dans certains cas, les directeurs du scrutin doivent recourir à une autre solution pour combler les postes.

L'expérience démontre, par ailleurs, que le nombre de préposés à la liste électorale et de membres de la table de vérification de l'identité des électeurs exigé par la Loi électorale est supérieur aux besoins réels. Dans la majorité des cas, une seule personne pourrait facilement accomplir les tâches liées à la vérification de l'identité des électeurs. De même, une seule personne pourrait assumer les responsabilités de préposé à la liste électorale.

Le Directeur général des élections recommande donc de modifier la Loi électorale afin de réduire le nombre de préposés à la liste électorale et de membres de la table de vérification de l'identité des électeurs requis. Il recommande aussi de modifier le règlement sur la rémunération du personnel électoral de manière à faciliter le recrutement et à rémunérer à sa juste valeur le personnel engagé lors d'un événement électoral.

La révision ciblée de la liste électorale permanente

L'article 542 de la Loi électorale précise que « le directeur général des élections peut recommander la tenue d'un recensement ou d'une révision ou la mise en œuvre de toute autre mesure permettant de procéder à une vérification totale ou partielle de la liste électorale permanente ».

La loi prévoit de plus que « lorsque le rapport du directeur général des élections recommande de procéder à une vérification de la liste électorale permanente, il est soumis à la considération de la Commission de l'Assemblée nationale ou de la commission qu'elle désigne ».

L'article 40.11 stipule enfin que « la tenue d'un recensement ou d'une révision ponctuelle ou la mise en œuvre de toute autre mesure permettant de procéder à une vérification totale ou partielle de la liste électorale permanente peut être ordonnée par le gouvernement, sur la recommandation de la commission parlementaire qui a étudié le rapport du directeur général des élections conformément à l'article 542.1 ».

La lourdeur d'une telle procédure et les délais qu'elle génère constituent une contrainte importante à la mise en œuvre des moyens diversifiés et efficaces d'amélioration de la liste électorale permanente.

Or, la multiplicité des usages de la liste électorale permanente (élections générales, partielles, municipales, scolaires, référendums), de même que la sophistication des outils informatiques nous permettent d'identifier de mieux en mieux certains secteurs pour lesquels une opération de révision ciblée pourrait contribuer à l'amélioration de la liste électorale permanente.

Le Directeur général des élections recommande donc d'alléger la procédure l'autorisant à mettre en œuvre toute mesure permettant de procéder à la vérification de la liste électorale permanente, y compris la tenue d'un recensement ou d'une révision. Jusqu'à ce que la loi soit modifiée en ce sens, la présente recommandation doit permettre d'enclencher le processus prévu aux articles 542, 542.1 et 40.11 de la loi.

Les essais à l'occasion des élections partielles

Le Directeur général des élections peut, en vertu des pouvoirs que lui confère la Loi électorale, faire l'essai de nouveaux mécanismes de votation lors d'élections partielles. Le Directeur général des élections doit, avant de procéder à de tels essais, s'entendre avec les chefs des partis autorisés représentés à l'Assemblée nationale. L'entente doit décrire les nouveaux mécanismes de votation, mentionner les dispositions législatives qu'elle remplace et être signée par chacune de ces personnes.

Or, au sens où l'expression « nouveau mécanisme de votation » est habituellement utilisée, elle vise essentiellement les mécanismes ou les méthodes de vote elles-mêmes, notamment le vote électronique et le vote par la poste.

La tenue du scrutin le dimanche plutôt que le lundi ne pourrait par exemple pas faire l'objet d'une expérimentation lors d'une élection partielle. Le caractère restrictif de cette disposition législative n'autorise par ailleurs aucun essai de nouveau mécanisme ou de nouvelle procédure en matière de révision de la liste électorale.

Tel que libellé, l'article 489 de la Loi électorale apparaît trop restrictif pour permettre l'expérimentation de mesures jugées souhaitables.

> Le Directeur général des élections recommande donc de modifier l'article 489 de la Loi électorale de manière à inclure, en plus de la possibilité de faire l'essai de nouveaux mécanismes de votation, celle de pouvoir expérimenter toute nouvelle mesure liée à la révision, au scrutin ou au dépouillement.

La participation électorale des jeunes

Avec un taux de participation de 70,42 % aux élections générales d'avril 2003, le Québec a enregistré son plus faible taux depuis 1927. Il s'agit d'une baisse de 7,9 % par rapport au scrutin de 1998.

Le phénomène de la baisse de la participation électorale est fort complexe. Il s'agit là, comme l'ont démontré plusieurs chercheurs ces dernières années, d'un phénomène mondial, que d'aucuns qualifient même de tendance lourde et de vague de fond.

L'ampleur du déclin de la participation est particulièrement marquée chez les jeunes : selon une étude canadienne, seulement 25,4 % des jeunes de 18 à 24 ans auraient voté aux élections fédérales de 2000.

Les chercheurs affirment que le phénomène de la faible participation électorale des jeunes n'est pas récent. Ce qui est nouveau, par contre, et qui mérite une attention particulière, c'est l'accentuation du phénomène de la baisse de participation électorale des nouvelles générations d'électrices et d'électeurs. Depuis 1960, les taux de participation sont demeurés à peu près stables chez les générations plus âgées, tandis qu'ils ne cessent de décroître chez les jeunes. Les cohortes de jeunes nés après 1970 votent de moins en moins, même lorsqu'elles avancent en âge.

Les solutions à la baisse de la participation aux élections renvoient tantôt à l'information et à l'éducation à la démocratie, tantôt au système politique et à ses acteurs, tantôt enfin au système électoral et à son administration.

Mais, au regard du phénomène de la baisse de la participation au vote, les mécanismes de votation et les mesures liées au système électoral lui-même comportent leurs limites. Aux yeux des principaux intéressés, c'est-à-dire les jeunes, la clé de la participation aux élections se trouverait davantage du côté de l'information, de la sensibilisation et de l'éducation, de même que de celui des enjeux mêmes des élections.

L'action du Directeur général des élections ne saurait, à elle seule, constituer une réponse au problème de la baisse de la participation au vote. Son action doit se conjuguer à celle des autres acteurs de la société, notamment à celle des milieux politique, communautaire et éducatif, ainsi qu'à celle des médias. Des actions concertées visant à favoriser la participation électorale des jeunes devraient être mises en œuvre par l'ensemble des acteurs concernés.

Le Directeur général des élections recommande donc qu'une réflexion globale soit amorcée par l'ensemble des acteurs concernés par la problématique de la faible participation électorale des jeunes et que des actions concertées découlent de cette réflexion.

ANNEXES

Annexe 1 : Les poursuites

Dossiers traités

Poursuites intentées entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004 en vertu de la Loi électorale (scrutins) (L.R.Q., c. E-3.3)

État des dossiers au 31 mars 2004

Recueillir des signatures d'appui pour une déclaration de candidature sans être le mandataire ou le candidat (L.E. 552(5°))

Abou Bars, Rolla	audition 2004-09-13	
Abou Sharbin, Abdul Rhaman	audition 2004-09-13	
Arseneault, Fernand	plaidoyer de culpabilité	100 $

Apposer la signature d'autrui sur une déclaration de candidature (L.E. 552(3°))

Quyyan, Ahmad	audition 2004-09-13	

Faire de la publicité partisane en faveur d'un parti sur les lieux d'un bureau de vote (L.E. 352, 565)

Mucciarone, Silvano	plaidoyer de culpabilité	200 $

Omettre d'accorder à un employé quatre heures consécutives pour voter (L.E. 335, 556(1°))

Coopérative des techniciens ambulanciers de l'Outaouais	plaidoyer de culpabilité	300 $

Imposer à des employés une sanction en raison du congé accordé pour voter (L.E. 335, 556(1°))

Liquidation Choc inc.	plaidoyer de culpabilité	300 $
Le Roy des silencieux Speedy inc.	audition 2004-04-30	

Poursuites intentées entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004 en vertu de la Loi électorale (financement) (L.R.Q., c. E-3.3)

État des dossiers au 31 mars 2004

Effectuer une dépense électorale pendant la période d'interdiction (L.E. 429, 564)

Légaré, Christian	audition 2004-09-23	
Jean, Martin	plaidoyer de culpabilité	500 $

Verser une contribution sans avoir la qualité d'électeur (L.E. 90, 564)

Multi-biens constructions inc.	audition 2004-09-23

Consentir un prêt sans être électeur, banque, société de fiducie ou coopérative de services financiers (L.E. 88(4°), 564)

Multi-biens constructions inc.	audition 2004-09-23

Verser une contribution autrement qu'à même ses propres biens (L.E. 90, 564)

Duchesneau, France	audition 2004-09-23

Aider une compagnie à consentir un prêt sans qu'elle soit électeur, banque, société de fiducie ou coopérative de services financiers (L.E. 88, 564, 566)

Duchesneau, France	audition 2004-09-23

Contracter un emprunt sans que celui-ci soit constaté par écrit (L.E. 105, 564)

Duchesneau, France	audition 2004-09-23

Effectuer une dépense de parti sans être le représentant officiel ou autorisé par celui-ci (L.E. 102, 564)

Lamothe, Daniel	audition 2004-09-28	

Favoriser directement un parti politique tout en étant représentante d'un intervenant particulier (L.E. 457.4, 565)

Bouchard, Lise	audition 2004-06-29	

Aider une association à faire une dépense électorale alors que celle-ci n'était pas agente officielle (L.E. 413, 564, 566)

Trent, Peter	audition 2004-10-05	

Effectuer une dépense électorale sans être agent officiel (L.E. 413, 564)

Poirier, Gaston	audition 2004-06-29	
Claveau, Kelly	audition 2004-06-29	
Association des citoyens pour la préservation de Westmount	audition 2004-10-05	
Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec (FTQ)	audition 2004-09-13	
Fédération des travailleurs et des travailleuses du Québec (FTQ)	audition 2004-09-13	
Syndicat des cols bleus regroupés de Montréal (SCFP, 301)	audition 2004-09-13	
Association immobilière (FTQ) Laurentides-Lanaudière inc.	audition 2004-09-20	
Labrèche, Hélène, prés. Mouvement Action Contribuables (MAC)	plaidoyer de culpabilité	500 $
L'Association des travailleurs Métallos Chibougamau Chapais (TMCC) inc.	audition 2004-09-14	
Confédération des syndicats nationaux (CSN)	audition 2004-10-05	

Syndicat des employés de l'aluminerie de Bécancour	retirée	
Fédération des syndicats du secteur de l'aluminium inc.	plaidoyer de culpabilité	500 $
Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec	audition 2004-10-14	

Aider une personne morale à effectuer une dépense électorale sans être agent officiel (L.E. 413, 564, 566)

Syndicat des cols bleus regroupés de Montréal (SCFP, 301)	audition 2004-09-13
Section locale 427 du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (CTC-FTQ)	en attente d'une date d'audition
Métallurgistes Unis d'Amérique (FTQ) section locale 9425	audition 2004-09-13
Métallurgistes Unis d'Amérique (FTQ) local 7801-A	audition 2004-09-13
Métallurgistes Unis d'Amérique (FTQ) local 7649	audition 2004-09-13
Section locale 414 du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (CTC-FTQ)	en attente d'une date d'audition

Utiliser un bien dont le coût constitue une dépense électorale et ce, sans être agent officiel ou autorisé par celui-ci (L.E. 415, 564)

Section locale 427 du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (CTC-FTQ)	en attente d'une date d'audition
Section locale 414 du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (CTC-FTQ)	en attente d'une date d'audition
Métallurgistes Unis d'Amérique (FTQ) section locale 9425	audition 2004-09-13
Métallurgistes Unis d'Amérique (FTQ) local 7801-A	audition 2004-09-13
Métallurgistes Unis d'Amérique (FTQ) local 7649	audition 2004-09-13
Syndicat des employés de bureau et de loisir de la Ville de Baie-Comeau, local 2641-SCFP	audition 2004-09-28

Produire un faux rapport de dépenses électorales pour un intervenant particulier (L.E. 559(2°), 567)

Lalancette, Richard	audition 2004-09-08

Omettre de produire le rapport de dépenses électorales d'un candidat de parti (L.E. 432, 563)

Robert, Sébastien	retirée

Omettre de produire le rapport financier devant accompagner le rapport de dépenses électorales d'un candidat indépendant (L.E. 122, 432, 563)

Péloquin, René	retirée

Omettre de désigner un agent officiel (L.E. 410, 565)

Theoharopoulos, Sophie	audition 2004-09-07

Effectuer, à titre d'intervenant particulier, une dépense électorale favorisant un candidat (L.E. 457.4, 565)

Lalancette, Richard audition 2004-09-08

Dossier traités en vertu de la Loi électorale (scrutins) du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Sujet	Dossiers fermés	Dossiers ouverts	Total
Inscriptions et radiations sur la liste électorale	42		42
Utilisation de la liste électorale à d'autres fins	3		3
Déclaration de candidature et éligibilité d'un candidat	2		2
Publicité sur les lieux d'un bureau de vote	7		7
Temps alloué pour voter	15	1	16
Voter sans droit	5		5
Emplacement des bureaux de vote	23		23
Déroulement du vote itinérant, par anticipation ou le jour du scrutin	17		17
Vote hors du Québec	17		17
Travail du personnel électoral	9		9
Exercice du droit de vote	19		19
Distribution de la carte de rappel et déficience du site Internet	76		76
Dépouillement des votes	2		2
Destitution de membres du personnel électoral	2		2
Congés accordés en vertu de la Loi électorale	2	1	3
Conception du bulletin de vote	2		2
Gestion des directeurs du scrutin	5		5
Influence des sondages sur le vote	1		1
Formation du personnel électoral	1		1
Total	**250**	**2**	**252**

Dossiers traités en vertu de la Loi électorale (financement) du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Sujet	Dossiers fermés	Dossiers ouverts	Total
Publicité électorale non identifiée conformément à la loi	18		18
Affiches publicitaires fixées avec des clous, vis, sur un pont ou compromettant la sécurité routière	19		19
Dépense électorale non autorisée par un agent officiel	15	2	17
Dépassement du maximum permis pour des dépenses électorales par un intervenant particulier	1	1	2
Couverture médiatique	5		5
Activité considérée comme une dépense électorale	2		2
Méthode illégale de financement d'un parti	1		1
Non-respect des règles régissant les intervenants particuliers	1	1	2
Annonce d'une subvention en vue d'influencer le vote	2		2
Rapport de dépenses électorales non produit	9	1	10
Dépense électorale non déclarée ou non acquittée au rapport de dépenses électorales		2	2
Contribution illégale		2	2
Total	**73**	**9**	**82**

Poursuites intentées entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004 en vertu de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (scrutins) (L.R.Q., c. E-2.2)

État des dossiers au 31 mars 2004

Obtenir ou tenter d'obtenir d'une personne habile à voter qu'elle enregistre une demande de tenue d'un scrutin référendaire (L.E.R.M. 592(1°), 640, 645)

Garant, Benjamin	retirée	

Obtenir ou tenter d'obtenir d'une personne habile à voter qu'elle s'abstienne d'enregistrer une demande de tenue d'un scrutin référendaire (L.E.R.M. 592(1°), 640, 645)

624882 Ontario Limited	audition 2004-09-28	

Obtenir ou tenter d'obtenir d'une personne habile à voter un vote en faveur d'une réponse affirmative à une question référendaire (L.E.R.M. 593(1°), 640, 645)

624882 Ontario Limited	audition 2004-09-28	

Voter sans avoir la qualité d'électeur (L.E.R.M. 52, 586(8°), 639, 645)

Crépeau, Francis	audition 2004-08-25	
Cadorette, Harold	plaidoyer de culpabilité	500 $

Commettre deux infractions relatives à la tenue d'un registre alors qu'il était secrétaire-trésorier d'une municipalité

Massie, Éric	audition 2004-12-23	

Poursuites intentées entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004 en vertu de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (financement) (L.R.Q., c. E-2.2)

État des dossiers au 31 mars 2004

Effectuer une dépense autre qu'une dépense électorale sans être le représentant officiel du parti (L.E.R.M. 443, 611, 641)

Bonneau, Pierre	plaidoyer de culpabilité	500 $
Bonneau, Pierre	plaidoyer de culpabilité	500 $

Effectuer une dépense électorale sans être agent officiel (L.E.R.M. 455, 622(1°), 641)

Gobeil, Maurice	audition 2004-12-23

Renoncer à réclamer le paiement d'un bien ou d'un service dont le coût constitue une dépense électorale (L.E.R.M. 461, 623(3°), 641)

Groupe CJB inc.	audition 2004-06-21

Verser une contribution en bien ou en service sans avoir la qualité d'électeur (L.E.R.M. 429, 610(2°), 641)

Groupe CJB inc.	audition 2004-06-21

Transmettre un rapport de dépenses électorales incomplet (L.E.R.M. 595(2°), 640, 645)

Charrette, Pierre	audition 2004-12-23

Transmettre par l'entremise de son agent officiel un rapport de dépenses électorales incomplet (L.E.R.M. 595(2°), 638, 640, 645)

Alliance des citoyens et des citoyennes	audition 2004-12-23

Répartition du temps d'antenne gratuit de façon non équitable entre les candidats (L.E.R.M. 464, 615, 641)

Radio du Golfe inc.	audition 2004-08-04	

Omettre de transmettre le rapport de dépenses électorales et financier (L.E.R.M. 484, 492, 626)

Hamilton, Penny	retirée	

Omettre de transmettre le rapport financier additionnel (L.E.R.M. 485, 626, 642)

Duhaime, Jean-Claude	plaidoyer de culpabilité	250 $
L'Heureux, Louis	audition 2004-10-27	
Proulx, Germain	retirée	

Omettre de transmettre le rapport financier du parti (L.E.R.M. 479, 626, 642)

Beauregard, Michel	retirée	

Dossiers traités en vertu de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (scrutins) du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Sujet	Dossiers fermés	Dossiers ouverts	Total
Éligibilité d'un candidat	5	1	6
Déclaration de candidature	1	1	2
Pression exercée en vue d'obtenir qu'une personne retire sa candidature	1		1
Inscription sur la liste électorale	2	1	3
Utilisation de la liste électorale à d'autres fins	1	1	2
Tentative d'influencer l'opinion d'une personne habile à voter	2	1	3
Pression exercée en vue d'influencer des personnes à ne pas signer le registre	1	2	3
Irrégularité lors de la tenue d'un registre		1	1
Travail partisan d'un employé municipal	2	2	4
Exercice du droit de vote	3	3	6
Déroulement du vote par anticipation ou le jour du scrutin	4	1	5
Dépouillement des votes	3	1	4
Total	**25**	**15**	**40**

Dossiers traités en vertu de la Loi sur les élections et les référendums dans les municipalités (financement) du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Sujet	Dossiers fermés	Dossiers ouverts	Total
Dépenses faites par un parti non autorisé		1	1
Dépense électorale non autorisée par un agent officiel	3	3	6
Publicité électorale non identifiée conformément à la loi	2	2	4
Irrégularités au rapport de dépenses électorales ou financier	5		5
Dépenses électorales non déclarées	2	1	3
Remise du rapport de dépenses électorales sans avoir acquitté toutes les réclamations		1	1
Rapport de dépenses électorales ou financier non produit	13	1	14
Total	**25**	**9**	**34**

Dossiers traités en vertu de la Loi sur les élections scolaires (scrutins) du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Sujet	Dossiers fermés	Dossiers ouverts	Total
Éligibilité d'un candidat	2	3	5
Déclaration de candidature	2		2
Inscription sur la liste électorale	3		3
Localisation des bureaux de vote	1		1
Travail partisan d'employés	2		2
Pression exercée en vue d'influencer le vote		1	1
Déroulement du vote	1	3	4
Publicité sur les lieux d'un bureau de vote	2	1	3
Temps alloué pour voter	1		1
Exercice du droit de vote	2		2
Gestion des présidents d'élection	2	1	3
Travail du personnel électoral	1		1
Total	**19**	**9**	**28**

Dossiers traités en vertu de la Loi sur les élections scolaires (financement) du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Sujet	Dossiers fermés	Dossiers ouverts	Total
Dépenses électorales non autorisées par un agent officiel	2	3	5
Publicité électorale non identifiée conformément à la loi	2	3	5
Répartition d'espaces gratuits dans un journal	2		2
Couverture journalistique	1		1
Total	**7**	**6**	**13**

Annexe II

LISTE DES PARTIS POLITIQUES AUTORISÉS AU 31 MARS 2004 - PROVINCIAL

Parti politique	Date d'autorisation
Action démocratique du Québec / Équipe Mario Dumont	1994/01/18
Bloc pot	1998/03/18
Parti démocratie chrétienne du Québec	2002/05/15
Parti égalité / Equality Party	1990/05/07
Parti libéral du Québec / Québec Liberal Party	1978/02/22
Parti marxiste-léniniste du Québec	1989/05/05
Parti québécois	1978/02/22
Parti vert du Québec / Green Party of Québec	2001/11/14
Union des forces progressistes	2002/11/01

Annexe III

AUTORISATIONS DES PARTIS POLITIQUES – MUNICIPAL

Du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Municipalité	Parti politique	Date d'autorisation
Beloeil	Équipe du défi	2003/08/07
Beloeil	Équipe Bédard	2003/08/25
Beloeil	Équipe Chouinard	2003/08/28
Carignan	Équipe Bisaillon-Marcil	2003/09/19
Châteauguay	Ralliement Châteauguay / Équipe Pavone Rallying Châteauguay / Team Pavone	2003/05/13
Châteauguay	Action Châteauguay / Équipe Desjardins Châteauguay Action / Team Desjardins	2003/07 /10
Lachute	Parti du retour aux citoyens	2003/04/17
La Prairie	Renouveau de La Prairie	2003/10/02
Lorraine	Équipe Belley	2003/09/15
Marieville	Alliance municipale de Marieville	2003/06/04
Mirabel	Équipe Meilleur	2003/06/18
Mirabel	Parti Mirabel / Équipe Denis Lauzon	2003/08/25
Mont-Saint-Hilaire	Parti municipal Mont-Saint-Hilaire / Équipe Luce Leroux (Dupuis)	2003/07/21
Mont-Saint-Hilaire	Action Mont-Saint-Hilaire Équipe Michel Gilbert	2003/08/25

Richelieu	Parti Union démocratique	2003/09/10
Sainte-Agathe-des-Monts	Équipe Laurent Paquette	2003/09/15
Sainte-Agathe-des-Monts	Équipe Michel Charrette	2003/09/29
Sainte-Anne-des-Plaines	Sainte-Anne-Plus	2003/05/28
Saint-Césaire	Unité Saint-Césaire	2003/10/02
Saint-Joseph-du-Lac	Équipe Guindon	2003/09/11
Varennes	Équipe Michel Tremblay / Parti du renouveau municipal	2004/02/26

Nombre de partis autorisés entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004 : 21
Nombre de partis autorisés au 31 mars 2004 : 115

Annexe IV

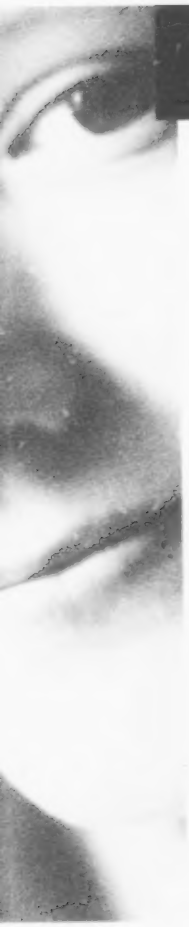
RETRAITS D'AUTORISATION DES PARTIS POLITIQUES - MUNICIPAL

Du 1er avril 2003 au 31 mars 2004

Municipalité	Parti politique	Date d'autorisation	Date de retrait
Boisbriand	Progrès Boisbriand / Équipe Dubois	1997/06/03	2003/11/05
Carignan	Unité Carignan	1999/09/22	2003/10/01
Chambly	Action Chambly	2001/01/23	2003/10/10
Charlemagne	Action Charlemagne	2002/08/26	2003/10/01
Charlemagne	Équipe Rivest / Action citoyenne de Charlemagne	2002/09/20	2003/06/16
Donnacona	Pro-Action	2002/10/07	2003/11/01
Lorraine	Équipe Saucier / Ralliement des citoyens et citoyennes de Lorraine	1999/09/27	2003/10/10
Mercier	Équipe Desjardins	2001/09/27	2003/08/15
Mont-Saint-Hilaire	Parti Mont-Saint-Hilaire	2000/03/21	2003/09/15
Saint-Calixte	Parti Clément Charest	2002/02/18	2003/12/30
Sainte-Thérèse	Parti de l'équipe Michel Mathieu	1999/09/03	2003 /10/10

Sorel-Tracy	Action civique active	2002/05/13	2003/08/29
Terrebonne	Équipe Hamer	2001/09/21	2003/11/15

Nombre de retraits entre le 1er avril 2003 et le 31 mars 2004 : 13



Siège social

Le Directeur général des élections
Édifice René-Lévesque
3460, rue de La Pérade
Sainte-Foy (Québec) G1X 3Y5

Centre de renseignements : (418) 528 0422
Sans frais, partout au Québec : 1 888 ÉLECTION (353 2846)
Télécopieur : (418) 643 7291

Bureau de Montréal

Le Directeur général des élections
1200, avenue McGill College
Bureau 2200
Montréal (Québec) H3B 4G7

Téléphone : (514) 864 6191
1 800 361 1483

Télécopieur : (514) 873 7240

Site Internet : www.electionsquebec.qc.ca
Courrier électronique : info@electionsquebec.qc.ca

Appareil de télécommunication pour les sourds :

ATS (418) 646 0644
1 800 537 0644

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL
DES ÉLECTIONS DU QUÉBEC

DGE-6326 (04-09)